



ESCUELA DE PRÁCTICA JURÍDICA  
SALAMANCA

# **TRABAJO FIN DE TÍTULO**

## **MÁSTER EN ACCESO A LA ABOGACÍA**

Curso 2016/2018

### **EL IMPULSO DE LA MEDIACIÓN DESDE LA UNIÓN EUROPEA COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS**

**Nombre de la estudiante:** Leticia Pérez Delgado

**Tutor:** Dr. D. Fernando Martín Diz

**Mes:** Diciembre

**Año:** 2017

**TRABAJO FIN DE TÍTULO**  
**MÁSTER EN ACCESO A LA ABOGACÍA**

**TÍTULO:** EL IMPULSO DE LA MEDIACIÓN DESDE LA UNIÓN  
EUROPEA COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL  
DE CONFLICTOS

**TITLE:** THE PROMOTION OF MEDIATION FROM THE  
EUROPEAN UNION AS A METHOD OF ALTERNATIVE DISPUTE  
RESOLUTION

**Nombre de la estudiante:** Leticia Pérez Delgado  
**e-mail de la estudiante:** leticia.perez@usal.es

**Tutor:** Dr. D. Fernando Martín Diz

## RESUMEN

La Unión Europea es una gran defensora de la mediación como método de resolución de conflictos. Prueba de ello es que desde 2008 contamos con una regulación unitaria sobre este mecanismo en todos los Estados miembros al aprobarse una Directiva en esta materia que se extendía hacia los ámbitos civil y mercantil. Además, en 2013 se ha realizado otra Directiva y un Reglamento que también deben de aplicarse en todos los territorios de la Unión y que, esta vez, van dirigidos a regular todo lo relacionado con temas de consumidores.

La entrada en vigor de estos instrumentos ha supuesto un gran impulso y un mayor conocimiento entre la población de la figura del mediador, las ventajas, las fases y las distintas áreas a las que puede extenderse la utilización de esta técnica.

No obstante, lejos de convertirse en el ambicioso proyecto que Europa deseaba, la mayoría de los países que ha tomado verdadera conciencia de esta alternativa con respecto a la vía judicial, lo ha hecho porque ya contaba con una tradición y cultura mediadora previa a la incorporación de las normas comunes.

Por todo ello, la realidad es que, tanto su utilización como el simple conocimiento de su existencia entre los ciudadanos europeos, continúa siendo muy desigual, quedando así mucho camino por recorrer todavía.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación, Unión Europea, Mediador, Conflicto, Solución, Estados miembros.

## ABSTRACT

The European Union is a great defender of mediation as a method of conflict resolution. Proof of this is that, since 2008, all Member States have a unitary regulation on this mechanism, when a specific directive is approved that extends to the civil and commercial fields. In addition, in 2013, another directive and regulation was made for its application in all the territories of the Union and that, this time, it had as objective to regulate everything related to consumers.

The entry into force of these instruments has meant a great impulse and a greater knowledge among the population of the figure of mediator, advantages, phases and different areas to which the use of this technique can be extended.

However, far from becoming the ambitious project that Europe wanted, most of the countries that have become aware of this alternative with regard to the judicial route have done so because they already had a mediating tradition and culture before the incorporation of common standards.

Therefore, the reality is that both its use and simple knowledge of its existence among European citizens are very unequal, and there is still a long way ahead.

**KEYWORDS:** Mediation, European Union, Mediator, Conflict, Solution, Member States.

## ÍNDICE

<b>1. Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Promoción y directrices de la Unión Europea en materia de resolución alternativa de conflictos. Marco general de la mediación en la Unión .....</b>	<b>5</b>
2.1. El Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil .....	5
2.2. La Directiva 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles.....	7
2.3. La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo .....	8
2.4. El Reglamento 524/2013/UE sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo.....	9
<b>3. La mediación como método de resolución de conflictos en la Unión Europea .....</b>	<b>10</b>
3.1. ¿En qué consiste la mediación?.....	10
3.2. Características de la mediación .....	11
3.2.1. <i>Confidencialidad</i> .....	11
3.2.2. <i>Voluntariedad</i> .....	11
3.2.3. <i>Flexibilidad y respeto a las normas jurídicas</i> .....	12
3.2.4. <i>Imparcialidad</i> .....	12
3.2.5. <i>Igualdad y contradicción</i> .....	13
3.2.6. <i>Carácter personalísimo e inmediación</i> .....	13
3.2.7. <i>Deslegalización</i> .....	14
3.2.8. <i>Buena fe y respeto mutuo</i> .....	14
3.3. La figura del mediador.....	14
3.4. Diferencias de la mediación con respecto al proceso .....	15
3.5. Ámbitos de aplicación de la mediación .....	20
3.5.1. <i>Mediación civil</i> .....	20
3.5.2. <i>Mediación mercantil y concursal</i> .....	21
3.5.3. <i>Mediación penal y penitenciaria</i> .....	22

3.5.4. <i>Mediación laboral</i> .....	24
3.5.5. <i>Mediación en las Administraciones Públicas</i> .....	24
3.5.6. <i>Mediación sanitaria</i> .....	26
3.5.7. <i>Mediación intercultural y en materia de inmigración</i> .....	26
<b>4. Aplicación de la mediación en los distintos países de la Unión Europea .....</b>	<b>28</b>
4.1. Alemania.....	29
4.2. Bélgica .....	31
4.3. Francia .....	32
4.4. Grecia .....	33
4.5. Reino Unido .....	33
4.6. Italia.....	34
4.7. Portugal.....	36
4.8. Otros Estados miembros .....	36
<b>5. Proyección y reflejo de la mediación europea en España .....</b>	<b>38</b>
5.1. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. Especial referencia a la cristalización de los principios generales de la mediación en la normativa española .....	39
5.2. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo .....	43
<b>6. Ejecución y circulación de los acuerdos de mediación como documentos públicos con fuerza ejecutiva .....</b>	<b>44</b>
<b>7. Conclusiones .....</b>	<b>46</b>
<b>8. Bibliografía.....</b>	<b>49</b>

## 1. Introducción

El fenómeno de la mediación como método de resolución de conflictos es un tema de actualidad y gran debate en nuestros días puesto que vivimos en una sociedad donde los procedimientos judiciales son largos, tediosos y de un elevado coste económico. De este modo, los procesos terminan a veces convirtiéndose en todo un desafío para las partes que se ven involucradas y hace que pueda verse mermado de algún modo el derecho a una tutela judicial efectiva que garantizan tanto las normas europeas como las nacionales propias de cada uno de los Estados miembros.<sup>1</sup>

En la Unión Europea, la mediación constituye un mecanismo de construcción y aplicación bastante reciente, gracias al que se quiere conseguir llegar a acuerdos que solucionen los conflictos de manera amistosa y justa para las personas, físicas o jurídicas, que se vean inmersas en el problema de carácter legal,<sup>2</sup> siendo, concretamente, la mediación en materia civil y mercantil la que más se ha desarrollado hasta la fecha.

Es un procedimiento de carácter voluntario donde dos o más partes contrapuestas, dentro de un problema que podría derivar en un litigio, trabajan con un profesional imparcial, llamado mediador, para tratar de llegar a un entendimiento lo más beneficioso posible para ambos que ponga fin a sus diferencias.<sup>3</sup>

A lo largo de toda la investigación profundizaremos en que se trata de un método autocompositivo de solución de conflictos donde “*son las partes quienes tienen la capacidad de decisión para poner fin a la controversia que las enfrenta*”,<sup>4</sup> siendo un complemento al proceso en sí donde se abordan asuntos jurídicos. Analizaremos las principales ventajas que presenta y que presumiblemente pueden resumirse en que el procedimiento es mucho más rápido, hay una mayor eficacia en la ejecución, se consigue resolver el proceso antes de llegar a la vía judicial, se ahorran costes tanto la Administración de justicia como las propias partes o que son los propios demandantes de justicia quienes tienen las riendas y el protagonismo durante lo que dure este procedimiento.

Destacaremos que desde Bruselas se lleva varios años mostrando interés y tratando de fomentar el uso de los MASC (Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos), más conocidos, tanto en la Unión Europea como universalmente, por su acrónimo anglosajón ADR (Alternative Dispute Resolution) que engloban, además de la

<sup>1</sup> Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. DO C 83/389. 30.3.2010. Art. 47.

<sup>2</sup> AZCÁRRAGA MONZÓNIS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España y ejecución de acuerdos de mediación en la Unión Europea como documentos públicos con fuerza ejecutiva” *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)* n°25. Mayo 2013. p. 2-3

<sup>3</sup> MIJANGOS, R., “Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características esenciales? *Blog Mediation International*. Noviembre 2016.

<sup>4</sup> PELAYO LAVÍN, M., “La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos”. *Revista Gredos USAL*. 2011. p. 85-93.

mediación, el arbitraje, la conciliación o la negociación.<sup>5</sup> El paso más importante se dio en 2008 gracias a la Directiva 2008/52/CE con la que mediación y mediador, como profesional y tercero que debe llevarla a cabo, pasan a ser dos conceptos que cada vez debe tener más presente como aliado en su vida diaria el ciudadano europeo.

La hipótesis de la que partimos, es que no ha habido una implantación homogénea de la mediación en todos los países de la Unión. Para confirmarlo haremos un estudio de Derecho comparado donde se desprenderá que se presentan diferencias entre unos y otros puesto que hay Estados que la promueven y utilizan más (como es el caso de Alemania y Reino Unido por ejemplo) y otros donde todavía no se tiene tan en cuenta la existencia de este sistema (como en Bulgaria, Croacia o Chipre, donde se usa muy poco)<sup>6</sup>. De igual manera, añadimos como premisa hipotética que, centrándonos en el caso de español, queda mucho camino por recorrer porque hasta 2012 no se aprobó una ley que regulase específicamente la mediación, las características que debía cumplir, las entidades que podrían desempeñar esta labor, etc.<sup>7</sup> pero bien es cierto que aunque su avance e incursión no han sido tan exitosos como se desearía hasta la fecha, poco a poco se va yendo hacia un mayor conocimiento de esta fórmula como sustitutivo deseable del proceso judicial en sí del que muchas veces se abusa y con el que no todos los involucrados quedan conformes en la mayoría de los casos.

Dentro de las fases de la mediación, quizá la más importante sea la fase final donde si se produce un acuerdo a veces es imprescindible que se ejecute y, como cada vez nos movemos en un contexto donde hay contratos, negocios o simplemente desacuerdos en los que hay componentes con distintas nacionalidades dentro de la Unión, tiene que ser posible que sean perfectamente reconocidas y ejecutables las resoluciones de mediación en un espacio de libre circulación como lo es el territorio comunitario.

En definitiva, este trabajo presenta una gran importancia teórica puesto que es imposible dudar que los sistemas alternativos de resolución de conflictos forman parte del sistema de Justicia; son un apoyo, un complemento y un referente que pretende que se refuercen valores de igualdad e imparcialidad haciendo que se llegue a un entendimiento más garantista para los que se ven implicados en la cuestión que se pretenda resolver. Además, hay que enfatizar su relevancia práctica para los letrados de todos los Estados miembros ya que comprometerse en la difusión de esta labor puesto que es necesario apostar por el ejercicio de la abogacía preventiva siempre que se pueda, aunque a veces esté por encima de la resolutive<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> GÁMEZ, R. y CUÑADO, F., “¿Qué son los sistemas ADR?” *Eurojuris España*. 2008.

<sup>6</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación al mapa de la mediación en la Unión Europea” *Revista de mediación* vol. 8, núm. 1, 72-83. 2015. p.3

<sup>7</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE núm. 162. Sec. I. Pág. 49224. Julio 2012. p. 5-8

<sup>8</sup> “Los presidentes de la Abogacía y del Poder Judicial inauguran en Sevilla una Jornada sobre mediación entre jueces y abogados” *Consejo General de la Abogacía española*. Octubre 2017. Disponible en: <http://www.abogacia.es/2017/10/23/los-presidentes-de-la-abogacia-y-del-poder-judicial-inauguran-en-sevilla-una-jornada-sobre-mediacion-entre-jueces-y-abogados/> (Consultado el 24 de octubre de 2017)

## **2. Promoción y directrices de la Unión Europea en materia de resolución alternativa de conflictos. Marco general de la mediación en la Unión**

### ***2.1. El Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil***

El Tratado de Lisboa respalda un contexto que asegura un espacio de libertad, seguridad y justicia<sup>9</sup>. En él lo que se busca es dar prioridad a políticas que, entre otras cosas,<sup>10</sup> garanticen un mejor acceso a la justicia.<sup>11</sup>

Llegados a este punto, en el año 2002 se toma conciencia de la eclosión de los ADR, especialmente de la mediación. Hasta ese momento eran conocidos pero casi inutilizados por lo que se crea, por la Comisión Europea, el Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil como una oportunidad real de conocimiento de los mismos. Como su nombre indica se destina exclusivamente a los ámbitos civil y mercantil pero también se entremezcla el ámbito laboral y la materia de consumo (aquí se incorpora el ya comercio electrónico).

Se considera una prioridad política dentro de la Unión donde cada vez más se insiste en la importancia de prevenir conflictos sociales mediante mecanismos extrajudiciales que ya sido parte de la agenda de numerosas organizaciones intergubernamentales como el Consejo de Europa o la ONU.

Ningún Estado tenía una normativa detallada de mediación, pero ya se había puesto el germen en países como Dinamarca, Portugal, Italia o Austria. Sí que estaba mucho más asentada la llamada mediación intrajudicial, donde son los jueces quienes recomiendan que las partes se sometan a una mediación. No obstante, este tipo de mediación no es un ADR sino que *“se inserta en el procedimiento judicial, y se despliega bajo control de los jueces o Tribunales, con respeto pleno a las normas sustantivas así como al complejo sistema de garantías procesales que definen el debido proceso, en todos los órdenes jurisdiccionales.”*<sup>12</sup>. Además, el recurso a este tipo de mediación era voluntario, una invitación que hacía el juez, en algunos Estados como Suecia o Italia pero, en otros, existía la obligación de acudir a mediación por decisión judicial (caso de Alemania o Grecia).

Los ADR convencionales que hoy en día conocemos tienen que ser voluntarios porque son las partes en conflicto quienes son libres de decidir si quieren o no recurrir a

<sup>9</sup> Tratado de la Unión Europea. DO C 83/13. 30.3.2010. Art. 3.2.

<sup>10</sup> Tratado de Funcionamiento de la UE. DO C 326/47. 26.10.2012. Art. 67-89.

<sup>11</sup> BREA PALLARES, A., “La mediación. Un instrumento de conciliación: La mediación en Europa” *Revista Derecho v-Lex*. p.1.

<sup>12</sup> Guía para la práctica de la mediación intrajudicial. *Consejo General del Poder Judicial*. 2016. p. 7



ellas.<sup>13</sup> En el Libro Verde este es el punto de partida porque se quiere certificar y respaldar su calidad en términos de “*accesibilidad, eficacia y garantías de buena justicia, sin menguar su flexibilidad*”<sup>14</sup>. A su vez, la Comisión no olvida que el desarrollo de estas formas de solución de los litigios no puede considerarse como un remedio que solamente trate de mitigar las dificultades de funcionamiento de los tribunales de justicia, sino que lo importante es que se establezca como otra forma más consensual de pacificación social y de solución de conflictos y litigios que, en casi todos los casos, será más conveniente y favorable que el hecho de recurrir a un tercero (como por ejemplo un juez o un árbitro).<sup>15</sup>

Las instituciones se comprometen a esforzarse operativa, técnica y económicamente ofertando el desarrollo de una norma europea que va a permitir que converjan y convivan los ordenamientos jurídicos independientes de los Estados con las normas e imperativos legales que Europa exige que se cumplan en materia de mediación.

Si las partes tienen una relación contractual se puede poner, al momento de la redacción del contrato, una cláusula (que la doctrina por lo general denomina compromisoria) que les obligue, en caso de desacuerdo que pueda originar o conducir a un litigio, a acudir a una mediación<sup>16</sup>. Tiene carácter vinculante hasta tal punto que si se presenta una demanda ante un Tribunal se declarará inadmisibile porque prevalece la cláusula.

Sobre este aspecto, la Comisión esclarece cualquier duda porque puede llegar a chocar con la voluntariedad ya que no puede imponerse una mediación contra la voluntad de alguna de las partes. Esto no va a ser así porque el contrato es, por antonomasia, una expresión de la autonomía de la voluntad<sup>17</sup> y los contratantes no están obligados a contemplar la sumisión a mediación dentro de su contenido<sup>18</sup>.

Los plazos de prescripción y caducidad para interponer acciones judiciales quedarán en suspenso durante lo que dure la mediación<sup>19</sup> y los designados como mediadores van a tener que comprometerse a respetar una serie de normas deontológicas, esto da pie a que se cree un Código Europeo de Conducta para mediadores sobre el que nos detendremos más adelante.<sup>20</sup>

En total, llegan a plantearse un total de 21 preguntas en todo el texto donde se asientan los fundamentales principios y características de la mediación pero al ser el

<sup>13</sup> Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Bruselas, 19.04.2002 COM (2002) 196 final. p. 17

<sup>14</sup> Libro Verde... op. cit. p. 25

<sup>15</sup> BREA PALLARES, A., “La mediación. Un instrumento de conciliación...” op. cit.

<sup>16</sup> Libro Verde... op. cit. p. 27-28

<sup>17</sup> BOUZA VIDAL, N., “Aspectos actuales de la autonomía de la voluntad en la elección de la jurisdicción y de la ley aplicable a los contratos internacionales” *Directorio de la Universidad del País Vasco*. 2004. p. 11-17

<sup>18</sup> Libro Verde... op. cit. p.28

<sup>19</sup> Libro Verde... op. cit. p. 29

<sup>20</sup> Libro Verde... op. cit. p.36

Libro un instrumento que carece de fuerza de ley en el que solo se dan las pautas que deben seguirse, no vemos florecer toda la extensión de los mismos hasta que se da el siguiente gran paso: la creación e instauración de la Directiva 2008/52/CE.

## ***2.2. La Directiva 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles***

No es hasta 2008 cuando se crea una norma jurídica común para todos los Estados miembros que persigue la creación de mecanismos eficaces para el control y el seguimiento de los servicios de mediación de forma que se garanticen y desarrollen suficientemente las características que debe seguir en la Unión todo proceso mediable.

Desde Europa se quiere fomentar el uso de la mediación en todos los órdenes jurisdiccionales pero se vuelve a reiterar el compromiso en las materias civiles y mercantiles por encima de las demás sin relegar a un segundo plano el hecho de que si no llega a producirse un acuerdo, las partes puedan defender sus intereses acudiendo a la vía judicial ya que no puede menoscabarse el amparo del ciudadano al juez que le corresponda como garante de derechos y obligaciones.

La Directiva se tenía que transponer a los Estados por lo que en la actualidad es aplicada por todos los países que conforman la Unión. Promueve la formación de más mediadores y de organizaciones especializadas y ha conseguido concienciar a los legisladores nacionales sobre las ventajas de la mediación porque en muchos países *“la Directiva ha dado lugar a la adopción de cambios sustanciales en el marco de mediación vigente o la introducción de un amplio sistema de mediación, se ha dado un importante paso adelante en el fomento del acceso a la resolución alternativa de litigios y en la consecución de una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial”*.<sup>21</sup>

En su articulado se recoge todo lo que se mencionaba en el Libro Verde, con un tono más exigente y orientado hacia el largo plazo, exigiendo una revisión y una evaluación sistemática de su evolución cada cierto tiempo (se prevé que exista un control por parte de las Instituciones sobre los Estados para ver como se está aplicando la Directiva, es decir, que se realice cada cierto tiempo un balance para que se compruebe si está dando o no los resultados que pretende y si se están consiguiendo sus objetivos)<sup>22</sup> pretendiendo que se cree una nueva cultura no contenciosa en la que no haya vencedores ni vencidos, sino socios<sup>23</sup> que se entiendan y comprendan para que los problemas se solucionen de la forma menos nociva posible.

<sup>21</sup> Comentarios al Informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Directiva sobre Mediación en asuntos civiles y mercantiles. 2016. Disponible en: <https://mediacionesjusticia.com/2016/09/03/comentarios-al-informe-de-la-comision-europea-sobre-la-aplicacion-de-la-directiva-sobre-mediacion-en-asuntos-civiles-y-mercantiles/> (Consultado el 2 de agosto de 2017)

<sup>22</sup> Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. DO L 136/3. 24.5.2008.. Art. 11

<sup>23</sup> Comentarios al Informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Directiva sobre Mediación... op. cit.

### **2.3. La Directiva 2013/11/UE relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo**

La Directiva de 2008 fue (y sigue siendo) el mayor impulso que se ha dado a la mediación en Europa; pero las Instituciones no iban a quedarse solamente con esta regulación por lo que en 2013 se crea, específicamente para litigios en materia de consumo, la Directiva 2013/11/UE como una posibilidad que persigue la contribución al buen funcionamiento del mercado interior de la Unión Europea, que posibilita que el consumidor pueda, si quiere hacerlo, ‘*presentar reclamaciones contra los comerciantes ante entidades que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa de conflictos que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos*’<sup>24</sup>

Establece una serie de requisitos de calidad armonizados que tienen que seguir las entidades así como los procedimientos que tienen que seguirse para asegurar que los consumidores cuenten con un acceso a la mediación, o si se prefiere, a otros métodos de resolución extrajudicial de conflictos, claros, transparentes, de alta calidad, justos y, por encima de todo, efectivos y que sean iguales para todos los ciudadanos europeos con independencia del Estado miembro en el que residan.<sup>25</sup>

Está destinada a todos los procedimientos extrajudiciales que tengan que ver con litigios nacionales y transfronterizos que radiquen de obligaciones contractuales surgidas por contratos, tanto de compraventa como de prestación de servicios, entre un comerciante que tenga su sede o que se encuentre establecido en la Unión, y aquellos consumidores que residan en el territorio común donde, por medio de la intervención de una entidad de resolución alternativa de litigios, se propone o se impone una solución (dependiendo de si la institución que se selecciona no es una institución de mediación) o que al menos va a intentar reunir a las partes facilitando una solución amistosa.<sup>26</sup>

Entre sus disposiciones por ejemplo, declara que los comerciantes tienen que indicar a los consumidores cuales son las entidades con las que trabajan y que les dan cobertura en caso de que surtan inconvenientes en la relación vendedor-comprador<sup>27</sup> pero, aún así, los clientes deben de poder contar con la asistencia necesaria a través de las instalaciones y páginas web de la Red de Centros Europeos del Consumidor para poder acceder a una entidad mediadora que opere en otro Estado miembro distinto, si estamos ante un problema de carácter transnacional y en el que se vean implicados dos países comunitarios<sup>28</sup>

<sup>24</sup> Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DO L 165/63. 18.6.2013. Art. 1

<sup>25</sup> Informe sobre la Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y el Reglamento sobre resolución de conflictos <<on-line>> en materia de consumo. Garrigues: Litigación y arbitraje. Junio 2013. Disponible en: [http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013\\_0.pdf](http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013_0.pdf) (Consultado el 2 de octubre de 2017). p. 2-3.

<sup>26</sup> Directiva 2013/11/UE... op. cit. Art. 2.1.

<sup>27</sup> Directiva 2013/11/UE... op. cit. Art. 13

<sup>28</sup> Directiva 2013/11/UE... op. cit. Arts. 14-15.

Los Estados miembros tienen que informar de las entidades de resolución extrajudicial de conflictos con las que cuentan a la Comisión y velar porque éstas cooperen entre sí y cumplan con su cometido y función<sup>29</sup>. Tienen que obligarse a ello porque, en cualquier caso, volvemos a encontrarnos con que esta Directiva va a tener que ser controlada por las altas instancias europeas ya que la Comisión va a tener que presentar como muy tarde el día 9 de julio de 2019 un informe al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social sobre el impacto y el desarrollo, no solo de este aspecto sino de todo el progreso en estos seis años, que se ha hecho con la introducción de esta Directiva<sup>30</sup>. Pasada esta fecha, las comunicaciones que tengan que ver con esta norma serán cuatrienales.

#### ***2.4. El Reglamento 524/2013/UE sobre resolución de litigios on-line en materia de consumo***

La Directiva 2013/11/UE está muy unida al Reglamento 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo. Ambos se publicaron de manera simultánea porque cada vez más personas compran a través de internet y esto *“provoca la necesidad de una justicia más ágil, por lo que no cabe duda de que la Administración de Justicia deberá otorgar un espacio cada vez más amplio a las Online Dispute Resolutions.”*<sup>31</sup>. El Reglamento lo que hace es propulsar la implantación de una plataforma virtual de resolución de conflictos, facilitando que se resuelvan los problemas y conflictos que puedan derivarse de transacciones on-line entre comerciantes y consumidores<sup>32</sup>.

La Comisión será la encargada de permitir que se acceda a la plataforma y pondrá en marcha funciones como el uso de un formulario electrónico de reclamación que estará disponible para que se pueda rellenar desde internet, se podrá informar a la parte a la que se reclame de que se va a interponer la reclamación pertinente y se le dirá cual es la entidad extrajudicial que va a resolver su conflicto. Además, se dará toda la información necesaria y se contará con instrumentos de traducción para cada avance que se vaya realizando, etc.<sup>33</sup> Dicha plataforma ya está operativa desde el año 2016.

Solo va a ser de aplicación el Reglamento cuando estemos ante conflictos que se inicien por un comerciante frente a un consumidor si la legislación del Estado de la Unión Europea en el que reside habitualmente el consumidor admite que el problema se

<sup>29</sup> Directiva 2013/11/UE... op. cit. Arts. 17-20

<sup>30</sup> Directiva 2013/11/UE... op. cit. Art. 26

<sup>31</sup> BUENO DE MATA, F., “Mediación online: ¿La mediación del futuro?” *La mediación en materia de familia y derecho penal: estudios y análisis*. 2011. p.96-97.

<sup>32</sup> Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DO L 165/1. 18.6.2013. Art. 1

<sup>33</sup> Informe sobre la Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y el Reglamento... op. cit.. p.9-10.

resuelva a través de una entidad de resolución de conflictos.<sup>34</sup> Esto es algo diferente a lo que ocurre con la Directiva de 2013 porque ésta no va a ser de aplicación en los procedimientos que se inician por un comerciante frente a un consumidor.

El establecimiento y puesta en funcionamiento efectivo de la plataforma es un gran paso hacia delante, pero también hay que controlar el uso que se está haciendo de la misma y sus resultados, por lo que la Comisión tiene que emitir un informe cada cierto tiempo que haga referencia a este mecanismo<sup>35</sup>.

### 3. La mediación como método de resolución de conflictos en la Unión Europea

#### 3.1. ¿En qué consiste la mediación?

Gracias al derecho procesal, para garantizar el pleno disfrute y reconocimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos, se cuenta con diversos mecanismos para resolver los distintos conflictos que, en el día a día de las personas, pueden presentarse<sup>36</sup>. Por un lado, tenemos la vía judicial, pero por otro contamos con los denominados sistemas alternativos de resolución de conflictos<sup>37</sup>, de estos últimos, como hemos dicho, cada vez se intenta hacer un mayor uso y que prolifere su auge dentro de la población.

Dentro de los métodos extrajudiciales se diferencian los sistemas heterocompositivos, en los que es necesaria una tercera persona para que se solucione el problema (como es el caso del arbitraje), y los sistemas autocompositivos, donde son las propias partes quienes de manera plenamente voluntaria van a intentar alcanzar un pacto que ponga fin a sus diferencias legales (la negociación, la conciliación y la mediación son ejemplos de ello)<sup>38</sup>.

Lo primero que debemos hacer es establecer el concepto de mediación como un sistema autocompositivo, ya mencionado en el párrafo anterior, donde “*dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio*”<sup>39</sup> y, con ella, lo que se busca es la consecución de soluciones que tengan su anclaje en el consenso y la corresponsabilidad de los sometidos a ese procedimiento.<sup>40</sup> Es una negociación en la que ambas partes cooperan y

<sup>34</sup> Reglamento 524/2013... op. cit. Art. 2

<sup>35</sup> Reglamento 524/2013... op. cit. Art. 21

<sup>36</sup> SAN CRISTÓBAL REALES, S., ‘Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil’ *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*, XLVI. 2013. p. 3-4.

<sup>37</sup> MARTÍN DIZ, F., ‘Retos de la mediación como complemento al proceso judicial en una sociedad globalizada’. *Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal (I Internacional)*. 2012. p.1-3

<sup>38</sup> Sistemas alternativos de resolución de conflictos. *VLex España*. Octubre 2016. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/sistemas-alternativos-de-resolución-conflictos-vlex-españa> (Consultado el 25 de octubre de 2017)

<sup>39</sup> DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., ‘La mediación en la resolución de conflictos’ *Revista Educar de la Universitat Autònoma de Barcelona* núm. 32. 2003. p. 2

<sup>40</sup> HERRERA SÁNCHEZ, B., ‘La mediación: una solución igualitaria para la resolución de conflictos. Análisis de la mediación educativa’ *Repositorio Gredos USAL*. 2010. p. 11.

en la que, además, las dos van a obtener en mayor o menor medida un beneficio, siendo esto algo que a veces en el proceso judicial no se produce porque en ciertos casos se inclina completamente la balanza hacia uno de los dos lados.<sup>41</sup> Como consecuencia de ello, se reduce la posibilidad de que los conflictos cada vez sean mayores, de mayor envergadura o que puedan no resolverse de una forma adecuada.<sup>42</sup>

Es especialmente recomendable si las relaciones entre las partes van a continuar una vez terminada la mediación<sup>43</sup> puesto que al haberse dado prioridad al diálogo las secuelas negativas que pudieran subyacer a la conclusión serán mínimas.<sup>44</sup> Se adapta plenamente a los intereses de cada uno y no es muy rígida a nivel formal así que el grado de cumplimiento del acuerdo que pueda alcanzarse es mucho mayor.

### 3.2. Características de la mediación

#### 3.2.1. Confidencialidad

Todo lo que se debata y se trate durante la mediación es confidencial<sup>45</sup>. Llega hasta tal punto, que la propia Directiva 2008/52/CE afirma que los Estados tienen que garantizar que ni los mediadores ni nadie que haya sido partícipe dentro del proceso de mediación puede ser obligado a declarar delante de un juez sobre lo abordado en las sesiones<sup>46</sup>. Las excepciones para que esto anterior quede sin efecto están muy tasadas. Solo se podría obligar a declarar en casos en los que haya razones de orden público que deban respetarse, cuando esté en juego el interés del menor, cuando la integridad física o psicológica de una persona pueda verse en peligro o cuando sea necesario que se conozca el contenido del acuerdo para que pueda empezar a ponerse en práctica y surtir efecto<sup>47</sup>.

Esta característica es básica y muy importante<sup>48</sup> por lo tanto, para su garantía, se dispone que incluso cada país pueda ser más exigente e imponer medidas más estrictas para que se asegure que nadie externo conozca el contenido de lo mediable.<sup>49</sup>

#### 3.2.2. Voluntariedad

Las partes deciden si quieren o no iniciar una mediación para corregir sus diferencias<sup>50</sup>. Es una manifestación de la autonomía de la voluntad de ambas<sup>51</sup>. Se

<sup>41</sup> DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., “La mediación ...” op. cit. p. 2-3

<sup>42</sup> HERRERA SÁNCHEZ, B., “La mediación: una solución...” op. cit. p.53

<sup>43</sup> Directiva 2008/52/CE... op. cit. considerando 4º

<sup>44</sup> SAN CRISTÓBAL REALES, S., “Sistemas alternativos de resolución...” op. cit. p.4

<sup>45</sup> Informe “Características de la mediación” *Ilustre Colegio de Abogados de Valencia*. Disponible en: <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/973.pdf> (Consultado el 10 de octubre de 2017)

<sup>46</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. Art. 7.1

<sup>47</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. Art. 7.1.a) y b)

<sup>48</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. considerando 16º y considerando 23º

<sup>49</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. Art. 7.2

<sup>50</sup> Informe “Características de la mediación” op. cit.

considera el principio fundamental de la mediación puesto que “*no sirve solo para iniciar el procedimiento, sino para mantenerlo y concluir el acuerdo*”<sup>52</sup>. Da libertad de modo que son los implicados los responsables de las actuaciones, pudiendo organizarlo como ellos quieran y desistiendo de su ejercicio en cualquier momento<sup>53</sup>.

El propio mediador también se encuentra sometido a este principio y puede dar por terminada la mediación si considera que no se está utilizando de una forma adecuada, si observa que alguna de las partes no actúa de buena fe o no lo está haciendo de forma completamente voluntaria y, también, si desde su punto de vista existe una incapacidad manifiesta para llegar a un entendimiento<sup>54</sup>.

### 3.2.3. Flexibilidad y respeto a las normas jurídicas

Si hablamos de flexibilidad nos referimos a que el procedimiento no tiene una forma exacta e indispensable. En cada caso son el mediador y las partes quienes marcan el ritmo y van avanzando progresivamente<sup>55</sup>, dentro de los límites marcados en la normativa con un carácter amplio y moldeable a la situación y al criterio del mediador y de los mediados.

A pesar de ello, se exige el cumplimiento de las normas imperativas que se van a aplicar de fondo en la controversia puesto que el litigio es plenamente garantista<sup>56</sup> con las leyes y el mediador a la hora de resolver tiene que validar que la solución obtenida en ningún caso puede ser contraria a Derecho.

### 3.2.4. Imparcialidad

Este aspecto hace referencia directa a la figura del mediador, a su posición de tercero en relación con las partes<sup>57</sup>. Tiene que ser alguien absolutamente neutral que guíe las acciones y las fases necesarias para que esta técnica cumpla su finalidad siendo algo que está siempre unido a la confianza que se deposita en el profesional ya que las partes tienen que estar convencidas de que es completamente imparcial y que no busca nada más que acercar posiciones para llegar a un fin determinado<sup>58</sup>.

---

<sup>51</sup> MARTÍN DIZ, F., *La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*. Consejo General del Poder Judicial. 2010.

<sup>52</sup> CARRASCOSA MIGUEL, A.M., “La voluntariedad es el principio fundamental de la mediación” *Boletín Universidad Pontificia de Salamanca*. Marzo 2017.

<sup>53</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. considerando 13º

<sup>54</sup> Informe “Características de la mediación” op. cit.

<sup>55</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. considerando 17º

<sup>56</sup> GARCÍA VILLALUENGA, L., “La mediación a través de sus principios, reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles” *Boletín del Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos (IMEDIA) de la Universidad Complutense*. p.3-5

<sup>57</sup> Directiva 2008/52/CE ... op. cit. considerando 17º, Art. 3.b) y Art. 4.2

<sup>58</sup> CORELLA, M. y ARIAS, F., “Cómo ser imparcial en mediación: no pero SÍ, sí pero NO” *Revista Legal Today*. Marzo 2015.

Es un medio cuyo objetivo final sería la autodeterminación o el intentar favorecer que concurran las circunstancias básicas para que el diálogo y, posterior entendimiento, entre ambas partes pueda llegar a producirse.

Tradicionalmente se ha entendido como algo negativo donde, el mediador, tendría que no posicionarse o tener preferencias hacia alguna de las partes, no perjudicar ni tampoco expresar su predilección por nadie, pero tiene connotaciones positivas porque es quien tiene que *“actuar favoreciendo la acción hacia las dos partes, el compromiso con el proceso y con todas las partes de manera equilibrada y equitativa, con respeto a las opiniones, valores, y puntos de vista de las mismas, conduciendo el proceso con una actitud simétrica, en la escucha y legitimación de todos los participantes”*<sup>59</sup>.

### 3.2.5. Igualdad y contradicción

Las partes deben de ser acogidas por igual en el proceso, tienen que estar en una posición de equilibrio; siendo esto algo que se desprende del propio principio de igualdad de todos ante la ley<sup>60</sup>.

Tienen que estar en paridad, donde no haya quien ejerza una posición de dominio sobre la otra. La confianza que genera el mediador tiene que servir para que no haya una influencia de una sobre otra ni que se vea coartada por sus opiniones y planteamientos de solución de la controversia. Vuelve a entrar en juego la voluntariedad porque si una de las partes fuera más fuerte, la parte contraria podría sentirse intimidada y el acuerdo al que se llegase no sería enteramente voluntario<sup>61</sup> o devendría prácticamente imposible.

No puede garantizarse la igualdad sin el principio de contradicción porque los dos tienen que ser escuchados y, a su vez, tener posibilidad de que se den las oportunas réplicas a su intervención. El turno de palabra lo guiará el mediador pero de una manera fluida y sin ningún favoritismo hacia la mayor participación de ninguna.

### 3.2.6. Carácter personalísimo e inmediación

Las dos partes tienen que estar presentes en la mediación, no caben representaciones de terceros y el mediador tiene que tener una relación directa y en primera persona dentro del proceso.

Sobre esto podría surgir una disyuntiva debido a que cada vez con mayor frecuencia se utilizan métodos de mediación a través de las nuevas tecnologías o soportes electrónicos. Esto es perfectamente posible y no afecta para nada a ninguno de estas

<sup>59</sup> CORELLA, M. y ARIAS, F., “Cómo ser...” op. cit.

<sup>60</sup> CALAZA LÓPEZ, S., “Principios rectores del proceso judicial español” *Revista de Derecho UNED* núm. 8. 2011. p. 10

<sup>61</sup> RUBIO SÁNCHEZ, S., “De la igualdad hacia la mediación” *Repositorio Gredos USAL*. 2010. P.42-48



características de la mediación porque aunque estén en distintos lugares van a poder poner en común sus ideas o opiniones al respecto mediante estas técnicas<sup>62</sup>

### 3.2.7. Deslegalización

La ley se tiene que respetar y su presencia no debe obviarse en el procedimiento mediable pero cobra una mayor importancia el hecho de que ahora van a ser las partes quienes asumen la mayor carga y la responsabilidad a la hora de conseguir resolver su conflicto pudiendo incluso llegar a decidir que la solución óptima para su problema puede ser una diferente a la que la ley dispone o establece.

### 3.2.8. Buena fe y respeto mutuo

Todas las partes que van a desempeñar un papel en el procedimiento deben de actuar conforme a las exigencias de la buena fe y del respeto mutuo<sup>63</sup>. El procedimiento necesita desarrollarse con una cooperación, una predisposición y unas cautelas por parte de todos que harán que se alcance el objetivo deseado: un acuerdo.

## 3.3. La figura del mediador

El mediador es la pieza fundamental para que se desarrolle el procedimiento de mediación, teniendo que dirigirla hacia el éxito siempre que sea posible, y tiene que ayudar a las partes a encontrar una solución al problema que presentan de manera voluntaria y dialogada. Debe lograr que haya una interacción proclive y procedente para que se resuelva el conflicto<sup>64</sup>.

Según la propia definición que da la Directiva 2008/52/CE un mediador es “*todo tercero a quien se pida que lleve a cabo una mediación de forma eficaz, imparcial y competente, independientemente de su denominación o profesión en el Estado miembro en cuestión y del modo en que haya sido designado o se le haya solicitado que lleve a cabo la mediación*”<sup>65</sup> pero para poder ser acreditado como tal profesional es necesario que se reúnan una serie de requisitos mínimos<sup>66</sup>.

Se necesita que el mediador posea una titulación académica reglada y adecuada que acredite que tiene una formación especializada en las materias que van a ser objeto de

<sup>62</sup> BUENO DE MATA, F., “Mediación electrónica e inteligencia artificial” *Actualidad Civil* núm. 1. 2015

<sup>63</sup> MUNNÉ CATARINA, F. y VIDAL TEIXIDÓ, A., *La mediación: resolución pacífica de conflictos. Régimen jurídico y eficacia procesal*. La Ley. 2006. p. 119-120.

<sup>64</sup> DEL RÍO LÓPEZ, G., “La figura del mediador: comparativa entre el sistema español y el estadounidense” *Repositorio Universidad Pontificia de Comillas*. Abril 2014. p. 14-15.

<sup>65</sup> Directiva 2008/52/CE... op. cit. Art. 3. b)

<sup>66</sup> Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. DO C 286/1. 17.11.2005. p.3-4

mediación. No se especifica que tenga que ser un graduado en Derecho ni en ninguna rama de conocimiento concreta aunque algunos Estados miembros han concretado más este aspecto y han pedido que se cuente con una determinada educación universitaria o formación profesional.

Se ha hecho ya referencia en los apartados que preceden a que el profesional debe ser siempre independiente e imparcial y que tiene que ejercer su labor con la transparencia y responsabilidad debida<sup>67</sup>

Junto a esto, para ejercer bien su función bastará con que la persona tenga una actitud conciliadora, facilidad de comprensión y empatía, firmeza, control de las expresiones o actitudes hostiles que puedan tener las partes, credibilidad, capacidad de proponer sugerencias, ejercer presión cuando sea conveniente y aclarar todo lo que salga a colación durante las reuniones<sup>68</sup>

Debe de acordar con las partes las fechas en las que se va a producir la mediación, las convenientes para todos los que tengan que estar presentes, y asegurarse de que sabe lo suficiente sobre el asunto antes de entrar a conocer propiamente. También puede hacer publicidad de los servicios de mediación que oferta e informar a las partes de la forma de remuneración que se le tiene que entregar por los servicios que ha prestado<sup>69</sup>

### 3.4. Diferencias de la mediación con respecto al proceso

Los medios de resolución de conflictos más utilizados en la actualidad son la mediación, el arbitraje y, por encima de todos ellos el juicio ordinario. En la siguiente tabla podemos ver de forma sucinta algunas de las características y diferencias que existen entre los tres.

JUICIO ORDINARIO	ARBITRAJE	MEDIACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>No voluntario</li> <li>- No hay libertad de elección del juez</li> <li>- Proceso público</li> <li>- Actitud adversarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntario</li> <li>- No hay libertad de elección del árbitro</li> <li>- Proceso privado</li> <li>- Actitud adversarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntario</li> <li>- Libertad de elección del mediador</li> <li>- Proceso privado</li> <li>- Actitud cooperativa</li> </ul>

Fuente: BERNAL SAMPER, T., *La mediación una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial Colex.1998. p. 64-76.

Elaboración propia

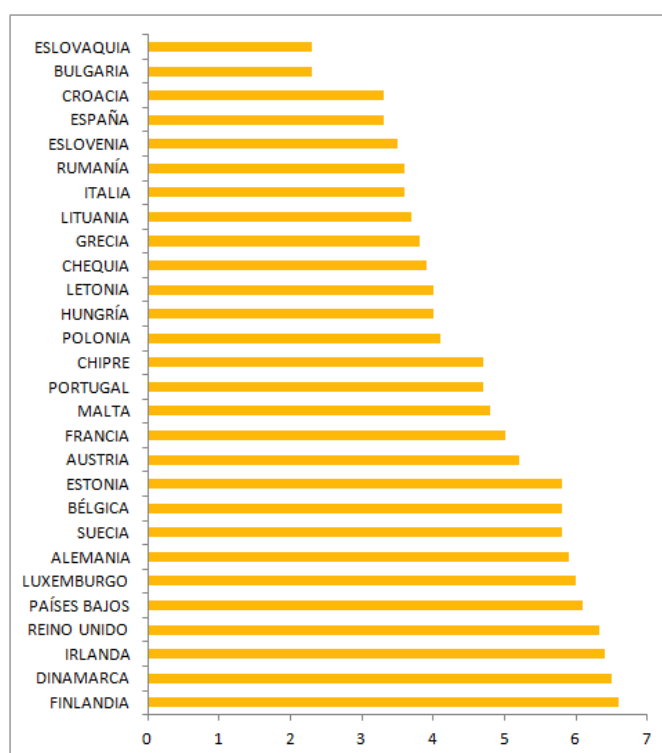
<sup>67</sup> Código de conducta europeo para mediadores. Disponible en: [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)

<sup>68</sup> SERRANO, G., LOPES, C., RODRÍGUEZ, D., y MIRÓN, L., “Características de los mediadores y éxito de la mediación” *Anuario de Psicología Jurídica Vol. 16*. 2006. p. 75-88

<sup>69</sup> Código de conducta europeo... op. cit.

Nos vamos a detener en las disparidades que hay entre la mediación y el proceso judicial ya que, en primer lugar, el proceso judicial es, por ende, un sistema público de resolución de conflictos que se ha desarrollado por todos los Estados miembros y que se circunscribe al poder judicial mientras que, con la mediación es posible que se mantengan los problemas en un régimen de privacidad.

En segundo lugar, la libertad de elección del mediador es fundamental y una ventaja muy importante con respecto al proceso porque la ciudadanía dentro de la Unión tiene resultados dispares en cuanto a la percepción de la independencia de los jueces, tal y como se observa en el gráfico que se muestra a continuación.



**\* Cuanto mayor es la cifra, mejor es la percepción**

Fuente: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Banco Central Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - *Indicadores de Justicia de la UE*

Elaboración propia

Además, en mediación tanto procedimiento como resultados se controlan por las partes y no es discrecionalidad del juez el tomar decisiones que les afecten. Esto marca un punto de inflexión porque en lugar de polarizar y apartar a las personas por los perjuicios que pudieran causarse, se tiende un puente hacia la reducción de las diferencias que pueda haber a raíz de la materia objeto de mediación<sup>70</sup>. No se superponen tensiones ni se prolongan los conflictos sino que se persigue que la solución

<sup>70</sup> Informe “Características de la mediación” op. cit.

sea eficaz, duradera y satisfactoria para todos los implicados. En el proceso muchas veces al venir impuesta la resolución puede que se trate de quebrantar o de transgredir, sin embargo, las medidas que se toman en el seno del consenso perduran en el tiempo y va orientada hacia el futuro.

Es común que en el proceso las partes tengan una intervención que se ve marcada, o cuyas pautas generales o puntos de vista se han dado bajo las directrices y la supervisión de la parte que las defiende, sus abogados. Con la mediación son los participantes quienes explican sus diferencias de manera directa y personal.

Otro aspecto de los más importantes, se da en el hecho de que el coste económico de la mediación es mucho menor al del proceso y las fases que sigue son distintas.

Sale mucho más económico acudir a un mediador que activar el procedimiento judicial ya que en la mediación solo necesitamos a una persona pero en el proceso es necesario contar con distintos profesionales, como abogados, procuradores, fiscales, jueces o secretarios judiciales. En la Unión Europea el coste medio de acudir a la vía judicial es de unos 9.179€ mientras que los mecanismos de mediación solo suponen un desembolso medio de 3.371€, lo que hace que, si optamos por medidas extrajudiciales nos ahorremos aproximadamente un 77%.<sup>71</sup>

En algunos países como es el caso de España se muestra de una manera más impactante el amplio margen<sup>72</sup> que constituye el optar una vía o la otra ya que entre las tasas judiciales y honorarios de abogados y procuradores, la media de los procedimientos en primera instancia es de unos 8.000€ en contraposición a la mediación que se mueve en cifras que oscilan hacia los 1.800€.<sup>73</sup>

Del mismo modo, las etapas de una mediación también son diferentes porque *“están diseñadas para seguir patrones humanos: la decisión de intentar un arreglo, la oportunidad de expresarse sobre el asunto, la discusión sobre las circunstancias, la identificación de los distintos asuntos a tratar, la búsqueda de soluciones y la necesidad de encontrarlas”*.<sup>74</sup>

La primera etapa de la mediación es una especie de asentamiento de las bases con las que se va a trabajar, que realiza el mediador. Lo que hace es explicar lo que va a tratar de hacer y el procedimiento que va a tener que realizarse para la obtención del

<sup>71</sup> Informe del Parlamento Europeo y de la Corte de Arbitraje de Madrid. ‘¿Me compensa ir a juicio?’ Febrero 2016. Disponible en: <http://www.elmundo.es/economia/2016/02/26/56cf2ddb2704e0b628b45c8.html> (Consultado el 27 de agosto de 2017)

<sup>72</sup> AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España...” op. cit. p.3-4

<sup>73</sup> Informe del Parlamento Europeo y de la Corte de Arbitraje de Madrid. ‘¿Me compensa...?’ op. cit.

<sup>74</sup> Informe “Mediación civil, mercantil y familiar” *Eurojuris España*. 2008. Disponible en: <http://www.asociacion-eurojuris.es/areas-practica-asociacion-abogados-espana/mediacion-civil-mercantil-empresarial-espana/> (Consultado el 13 de septiembre de 2017)

desenlace que se espera. Tras ello, se pide que las partes formulen el problema que tienen para que el mediador tome nota de los sentimientos y preocupaciones que tiene cada una a este respecto para que, después, se haga hincapié en el orden más favorable en el que las cuestiones deben resolverse<sup>75</sup>.

Transcurrido este ciclo se van a considerar una serie de opciones dispares que podrían servir como solución a la situación. El mediador es quien va a ayudar a que se efectúe este intercambio de ideas y, una vez concluido este momento, lo que se va a hacer es un examen de las posibles alternativas seleccionando las que sean más viables, aceptables y convenientes para cada parte, debatiendo lo que sea preciso y dando un margen de estudio y ayudando a comprender a cada uno todo aquello que salga a colación conforme se vayan avanzando y superando las fases<sup>76</sup>.

Por último, en la última etapa del procedimiento de mediación es posible que se haya alcanzado un acuerdo o que no se haya llegado al mismo de manera satisfactoria.

Si estamos ante el primero de los escenarios, lo que sucede es que el mediador tiene que supervisar y asistir a las partes al redactar el convenio que ponga fin a la disputa. Debe de hacerse de tal manera que quede todo bien claro y detallado para que sea de fácil y sencilla comprensión para todo aquel que lo lea, llegando incluso a permitirse que un abogado pueda repasar el acuerdo y así asegurar que va a tener efectos jurídicos en el ordenamiento jurídico; si el abogado es de una de las partes, su contrario y el mediador deben de dar su autorización para que proceda a revisarlo, si las dos partes quieren que sus respectivos abogados lo revisen también debe de estar de acuerdo el mediador y si es el mediador quien lo propone tiene que contar con el visto bueno de las dos partes).<sup>77</sup>

En el segundo de los casos, si no se produce acuerdo, lo que ocurre es que el mediador va a realizar un resumen de los problemas que ha visto y de los progresos que el someterlo a mediación ha conseguido, acabándose así su trabajo. Agradecerá a las partes su cooperación y colaboración y les hará saber que son libres para emprender acciones judiciales si así lo quieren<sup>78</sup>, o incluso el acceso a otro mecanismo de resolución del conflicto, como puede ser un arbitraje o una conciliación.

<sup>75</sup> Informe de la Comisión Europea “Principios clave y fases de la mediación” *Portal Europeo de e-justicia*. Noviembre 2015. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_key\\_principles\\_and\\_stages\\_of\\_mediation-383-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_key_principles_and_stages_of_mediation-383-es.do) (Consultado el 12 de septiembre de 2017)

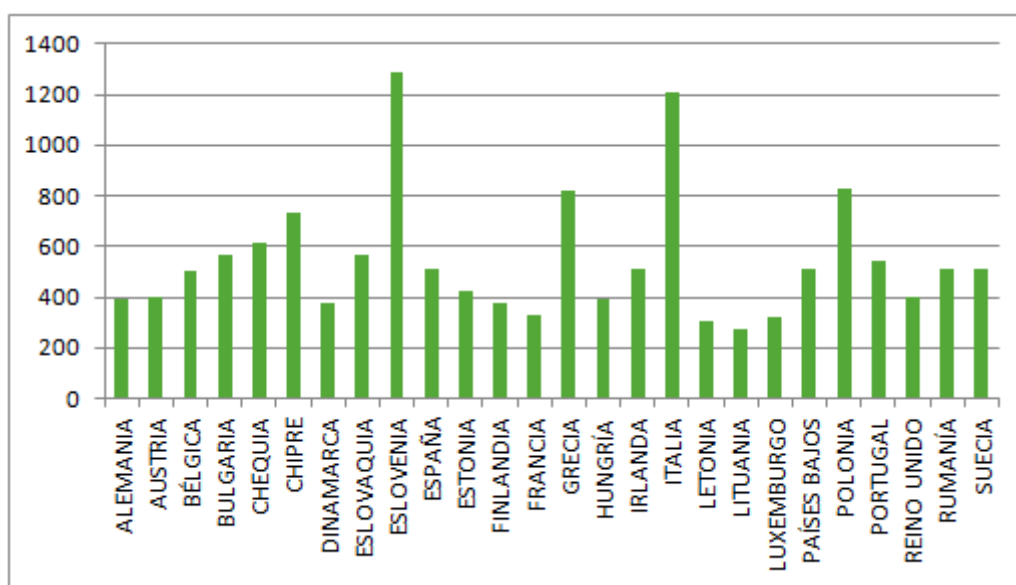
<sup>76</sup> MARTÍN DIZ, F., “Retos de la mediación como complemento...” op. cit. p.11

<sup>77</sup> Informe de la Comisión Europea “Principios clave y fases...” op. cit.

<sup>78</sup> Informe de la Comisión Europea “Panorama de la mediación en la UE” *Portal Europeo de e-justicia*. Octubre 2017. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_eu\\_overview\\_on\\_mediation-63-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-es.do) (Consultado el 27 de octubre de 2017)

Corresponde, para finalizar, centrar nuestra atención en el tiempo que se emplea en la resolución de un proceso judicial por contraposición al que se tarda en llegar a un acuerdo gracias a la mediación.

En los países de la Unión, el número medio de días que se tarda en resolver un proceso judicial es variable, tal y como se observa en el siguiente gráfico. No obstante, si hacemos el promedio de la duración de los procesos en los Estados miembros puede observarse que un litigio en la Unión Europea se ventila en, aproximadamente 18,5 meses pero si acudimos a una mediación, el mismo problema quedaría visto y se habría tomado la correspondiente decisión en un plazo que alrededor, como máximo, conllevaría una inversión de 1,4 meses.<sup>79</sup>



Fuente: European Parliament Policy. Department: Citizens' Rights and Constitutional Affairs - *Quantifying the cost of not using mediation – a data analysis*

Elaboración propia

En resumen, no hay ningún país cuyos jueces, por norma general, tarden menos de un mes (como mínimo) en pronunciarse por lo que la mediación también supone una ventaja en este sentido con respecto al sistema judicial. Es mucho más rápido acudir a esta vía que tener que pasar por todo un amalgama de pasos hasta que finalmente el juez resuelve o toma algún tipo de medida en los asuntos<sup>80</sup>

<sup>79</sup> Informe del Parlamento Europeo y de la Corte de Arbitraje de Madrid. '¿Me compensa...?' op. cit.

<sup>80</sup> BARONA VILAR, S. *Solución extrajudicial de conflictos. Alternative dispute resolution (ADR) y Derecho Procesal*. Editorial Tirant lo Blanch. 1999. p. 31-33.

### 3.5. Ámbitos de aplicación de la mediación

#### 3.5.1. Mediación civil

La mediación en el campo del Derecho Civil es la más utilizada puesto que dentro de ella se encuentra el ámbito en el que más ha crecido y se ha desarrollado la mediación hasta estos momentos: la mediación familiar. Llegó a Europa a finales de los años 70 y actualmente se encuentra muy arraigada en países como Reino Unido, Francia, Países Bajos o Alemania.<sup>81</sup>

Desde la Recomendación de 1998 que emitió el Comité de Ministros de Europa a los Estados miembros se ha promovido puesto que se destacan los beneficios que produce recurrir a ella al mejorar la comunicación entre los miembros de la familia, reducir los conflictos entre las partes, dar lugar a acuerdos amistosos, asegurar el mantenimiento y la continuidad de las relaciones entre padres e hijos, etc.<sup>82</sup>

Por lo tanto, a día de hoy en la práctica, la mediación familiar engloba casi todos los problemas que se someten a mediación dentro de la Unión puesto que se ve *“fuertemente vinculada a los problemas surgidos en torno a una separación o divorcio y a la necesidad de darles solución”*<sup>83</sup>.

Son sobre todo, los conflictos familiares los que llevan una consistente carga emocional y psicológica, exigiendo un tratamiento especial que podría rebasar el ámbito estrictamente legal<sup>84</sup>, siendo la mediación la mejor opción de resolución porque con ella se pueden llegar a soluciones menos traumáticas que las propias del proceso y, además, el acuerdo que se obtendría contaría con una menor dureza y rigidez que el acudir a juicio.

Junto con los conflictos familiares, dentro del Derecho civil también se ha ido imponiendo la mediación en el ámbito de consumo<sup>85</sup> donde, como ya hemos dicho, se han creado dos instrumentos legislativos en la Unión (una Directiva y un Reglamento de 2013). Es un área especialmente mimada desde las Instituciones ya que el derecho de acceso a la justicia que se les reconoce a los consumidores y usuarios busca una simplificación de los procedimientos, puesto que en la sociedad consumista coexisten problemas de ventas a diario entre vendedores y compradores, siendo la búsqueda de

---

<sup>81</sup> PERERA GRANDE, M., “La mediación: un nuevo instrumento para la resolución de los conflictos familiares” *Revista Gredos USAL*. 2015. p.19

<sup>82</sup> Recomendación nº R (98) 1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación familiar. 21 de enero de 1998. p.2. Art. 7.

<sup>83</sup> PELAYO LAVÍN, M., “La mediación como vía complementaria...” op. cit. p. 185

<sup>84</sup> MARQUES CEBOLA, C., “La mediación: un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”. *Revista Gredos USAL*. 2011. p. 335-337.

<sup>85</sup> ORDEÑANA GERUZAGA, I., “La mediación de consumo: la alternativa a la alternativa”, *Diario La Ley*, Junio 2010.

otras metodologías de resolución de conflictos algo que permite que se intervenga en la controversia de una forma más veloz, ágil, pragmática y certera.<sup>86</sup>

En materia hereditaria también puede evitarse la vía judicial y acudir a una mediación aunque la voluntariedad muestra dos vertientes ya que por una parte tenemos la voluntad de los llamados a la herencia pero, por otra, tenemos que respetar la voluntad del testador ya que, si ha hecho testamento puede haber dejado expresada su voluntad con respecto a este punto.<sup>87</sup>

Puede llegar a ser muy útil en los conflictos vecinales y también en los que surgen por la falta de cumplimiento de un contrato privado, como por ejemplo el impago de la renta del arrendatario al arrendador o cuando haya dudas entre una determinada cláusula contractual (sea poco clara, oscura, abusiva, etc.).<sup>88</sup>

### 3.5.2. Mediación mercantil y concursal

Es, junto con la mediación civil, la más desarrollada y utilizada en todo el espacio europeo. Con ella, las empresas han descubierto una forma de ahorro tanto en costes directos como indirectos. El ahorro es algo que, desde la crisis económica es primordial para las empresas europeas que necesitan preservar las relaciones comerciales que tienen con diferentes empresas u operadores económicos para mejorar su competitividad y su propia productividad empresarial.<sup>89</sup>

Las empresas lo que quieren es continuar con su actividad económica a toda costa por lo que la mediación es la solución perfecta a los conflictos que puedan presentarse. Es un cauce que permite una resolución ágil y rápida de los conflictos, se mueve en la confidencialidad por lo que los escándalos jurídicos que a veces salpican o amenazan la supervivencia de una compañía no salen a la luz y, además, se van a preservar las relaciones comerciales entre las partes. No van a tener que contar con el peligro que podría acaecer dentro de la empresa si, por el colapso que a veces se produce en los tribunales la resolución tarda más tiempo del que se desearía, se provocase una crisis.<sup>90</sup>

Un campo al que no debemos dejar de referirnos es la mediación concursal puesto que se constituye como una tabla de salvación para aquellas empresas no quieren verse atrapadas en la lentitud de la administración de justicia actual prefiriendo sacar adelante

<sup>86</sup> BROSETA BARRACHINA, P., “La mediación en materia de consumo: antecedentes histórico-jurídicos y regulación actual”. *Repositorio de la Universitat Jaume I*. 2016. p.29

<sup>87</sup> RUIZ-GIMÉNEZ AGUILAR, A., “La mediación en conflictos derivados de herencias” *Summa UPSA. Familia* nº 36. 2008. p. 44-45.

<sup>88</sup> PELAYO LAVÍN, M., “La mediación como vía complementaria...” op. cit. p. 198-200.

<sup>89</sup> HENDEL, C.J., “La mediación empresarial: una inversión indiscutible” *Revista Estrategia Financiera* nº 310. Noviembre 2013, p. 34-39.

<sup>90</sup> RAIGAL LÓPEZ, A., “La mediación mercantil en España y en Derecho comparado” *Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia*. 2015. p.55.



su plan de pagos a través de un mediador que garantice tanto el cobro de los acreedores como la viabilidad de la empresa.<sup>91</sup>

La figura del mediador concursal ya ha sido implantada en países como Bélgica, con la Ley de Continuidad de las Empresas, Alemania, con la Ley de Facilidad para la Reestructuración de las Empresas, Francia o España, país que exige que se cumplan unos determinados requisitos para ser acreditado como tal (recogidos en los arts. 18 y 19 del RD 980/2013) y contando ya con una normativa específica recogida en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a emprendedores y su internalización, donde aparece el mecanismo de negociación extrajudicial de pagos, y en la Ley Concursal (22/2003) que regula el procedimiento de aplicación de este mecanismo en sus arts. 231 a 242 y en la disposición adicional séptima y octava.

### 3.5.3. Mediación penal y penitenciaria

La mediación penal es considerada el principal instrumento de la justicia restaurativa que busca reparar el daño causado por la comisión de un tipo penal<sup>92</sup>. Al utilizarla se prevé que se asegure una protección eficaz a la víctima del delito porque, como hemos dicho, se va a intentar reparar (o al menos disminuir) el daño causado, tratando conocer las causas y las consecuencias de la producción de ese daño y, por medio del dialogo y de la palabra, responsabilizar al infractor de la conducta delictiva que ha realizado, resarciendo a la víctima cumpliendo con lo acordado. En sí misma puede definirse como un *“procedimiento extrajudicial, en virtud del cual víctima e infractor, voluntariamente, se reconocen capacidad para participar en la resolución de su conflicto penal...restableciendo la situación previa al delito y el respeto al ordenamiento jurídico, amén de dar satisfacción a la víctima”*<sup>93</sup>

Las normas europeas en materia de mediación penal se han venido dando desde instancias internacionales pero, con carácter vinculante, viene siendo la Decisión marco del Consejo 2001/220/JAI desde la que se pedía un impulso a la mediación en las causas penales para todas las causas en las que, a juicio de los Estados miembros, pudiera entrar a conocer la mediación sin perder de vista la gravedad de los hechos ni la propia víctima.<sup>94</sup> En 2012 se actualizó esta Decisión y se creó la Directiva 2012/29/UE por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos donde la justicia reparadora vuelve a estar presente como mecanismo

<sup>91</sup> “Mediación concursal tras la nueva ley de emprendedores”. *Diario Jurídico*. Octubre 2013. Disponible en: <http://www.diariojuridico.com/mediacion-concursal-tras-la-nueva-ley-de-emprendedores/> (Consultado el 28 de agosto de 2017)

<sup>92</sup> SOLER NOGUERA, I. e IGLESIAS ORTUÑO, E., “Mediación penal y justicia restaurativa en Europa. Estudio exploratorio de la legislación vigente en mediación penal de los países pertenecientes a la Unión Europea” *Directorio Universidad de Murcia*. 2016. p.5.

<sup>93</sup> BARONA VILAR, S., *Mediación penal: fundamento, fines y régimen jurídico*. Editorial Tirant lo Blanch. 2011. p.256-257.

<sup>94</sup> Decisión marco del Consejo de 15 de marzo de 2001 relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal (2001/220/JAI). DO L 82/1. 22.3.2001. Art. 10.

contrapuesto a la justicia punitiva<sup>95</sup> siempre y cuando si tratamos de remitir un asunto a los servicios de la llamada justicia restaurativa se tengan en consideración factores como la naturaleza y la gravedad del delito, el grado de daño que se ha causado, la violación repetida de la integridad física, sexual o psicológica de la víctima, los posibles desequilibrios de poder junto con la edad, madurez o capacidad intelectual que tenga la víctima puesto que esto podría limitar o reducir su capacidad para realizar una elección con conocimiento de causa, incluso pudiéndole ocasionar un grave perjuicio.<sup>96</sup>

Países como España ya han despejado el camino y han hecho constar el reflejo de la Directiva comunitaria de 2012 en su legislación. Concretamente este Estado ha incluido en el art. 15 de la Ley 4/2015 del Estatuto de la víctima del delito una alusión a los servicios de justicia restaurativa.

En cuanto a la mediación penitenciaria se podría decir que es una de las caras más desconocidas dentro de la mediación en los países de la Unión pero es una forma de que se consiga una mejor convivencia dentro de los internos en los centros penitenciarios que además hace que se vea reducido tanto el número de incidentes que pueden producirse como la intensidad de los mismos. Van a verse minoradas las reincidencias y las intervenciones administrativas y judiciales que como consecuencia de este comportamiento podrían suscitarse y es también destacable que, incluso el sometimiento a una mediación en este ámbito, puede suponer para el recluso una valoración positiva que quizá haga que lleve mejor el tiempo de condena que tenga que cumplir puesto que se tendrá en cuenta para la posible concesión de permisos, tercer grado o, en su caso, libertad condicional.<sup>97</sup>

Algunos expertos consideran que la mediación *“beneficia a la persona privada de libertad al mejorar sus habilidades y destrezas personales, reducir sus niveles de ansiedad y tensión, mejorar su autoestima, y aumentar su autonomía personal, ya que facilita la adquisición de habilidades y recursos personales, la asunción de responsabilidad de cada persona involucrada, el diálogo como medio para afrontar los problemas y dificultades de convivencia, el reconocimiento del otro, y un largo etcétera”* por lo que no debe dejarse de dejarse de lado este tipo de mediación, tan necesario de implantación, en los Estados miembros<sup>98</sup> teniendo en cuenta, en todo caso,

<sup>95</sup> RÍOS, J.C., PASCUAL, E., SEGOVIA, J.L. y BABIANO, A., *Mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Editorial Colex. 2008. p.30.

<sup>96</sup> Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. DO L 315/57. 14.11.2014. considerando nº46.

<sup>97</sup> FERNÁNDEZ CABALLERO, M., DEL HIERRO, E. y ARCHILLA JUVERÍAS, M., “Mediación penitenciaria: una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres” *Revista de Mediación* nº 10. 2º semestre 2012. p. 40-41.

<sup>98</sup> FERNÁNDEZ CABALLERO, M., DEL HIERRO, E. y ARCHILLA JUVERÍAS, M., “Mediación penitenciaria: una nueva...” op. cit. p. 41.

que países como Reino Unido o Bélgica ya han extendido el ámbito de la mediación al campo penitenciario.

#### 3.5.4. *Mediación laboral*

Los gobiernos europeos se han mostrado receptivos hacia la mediación como alternativa al proceso judicial en cuestiones laborales.<sup>99</sup> Este método consiste en que tanto los conflictos individuales como los colectivos pueden ser mediables al igual que los jurídicos y económicos o de intereses (esta clasificación se encuentra presente en casi todos los países de la Unión)<sup>100</sup>.

En todos los casos es posible que, con la intervención de un mediador se satisfagan los intereses de trabajadores y empresarios. Su arraigo en los Estados miembros nace, entre otras cosas, de que, por ejemplo, en multitud de ocasiones el haber tenido un enfrentamiento judicial de un empleado con su empleador puede dar lugar a que alguno de los dos (o los dos) se sientan incómodos al retomar su relación laboral. Al venir impuesta la decisión del juez, lo más seguro es que uno haya salido ganando más que otro y esto no es algo que suceda con la mediación ya que no solo serían los dos quienes ganasen sino que hablando y debatiendo, guiadas por el mediador, el trabajador (o trabajadores como grupo) y el empresario se habrán puesto el uno en el lugar del otro dando lugar a sentimientos de empatía, respeto y entendimiento entre ambas que, de mutuo acuerdo, puede que posibilite un consenso. Al volver al trabajo tras resolver el problema por medio de la mediación, la relación entre ambos no se habría visto prácticamente trastocada porque ninguno se vería desfavorecido por el resultado y, además, porque nadie podría enterarse de que se ha producido un desencuentro que se ha resuelto por mediación salvo que las propias partes lo dijeren.

#### 3.5.5. *Mediación en las Administraciones Públicas*

La altura y rigidez de los procedimientos administrativos hace muy difícil que se puedan gestionar las emociones, posiciones, intereses, etc. de los ciudadanos que traten de buscar pruebas para su defensa frente a las Administraciones públicas de los Estados miembros porque para defender los intereses del Estado se cuenta con un cuerpo de expertos y técnicos especializados que desarrollan su labor a través de un sistema reglado y formalista que deja poco margen de maniobra para interacciones o diálogos por lo que *“frente a las dificultades que existen para que el ciudadano y la administración se desenvuelvan en un plano de horizontalidad, la mediación puede ofrecer espacios de encuentro para que los conflictos se resuelvan en el marco de la legalidad y de la equidad, dado que es un mecanismo dirigido esencialmente a reforzar la confianza del ciudadano en la Administración, teniendo en cuenta que se trata de un*

<sup>99</sup> VALDÉS DAL-RE, F., “Conciliación, mediación y arbitraje en los países de la Unión Europea” *Ministerio de Asuntos Sociales*. 2003.

<sup>100</sup> SANTOR SALCEDO, H., *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico*. Editorial La ley. p. 62-63.

*procedimiento no jurisdiccional y que no conduce a imponer una acción obligatoria para las partes*''<sup>101</sup>

La voz del ciudadano va a ser oída, convirtiéndose en codecisor de la actividad pública. Se crean lazos comunicativos entre los ciudadanos y los entes públicos, evitándose conductas preponderantes o discriminatorias donde la transparencia y la equidad van a ser los principios estrella dentro de la acción mediadora, permitiendo que se module e interprete el fin al que quiere llegar la Administración pública teniendo muy en cuenta el interés particular.

Con la mediación, la Administración se aleja de uno de sus principales características en algunos procesos y que tantos recelos muestra a sus detractores: el silencio administrativo. El mediador no va a permitir que esto se produzca sino que va a realizar propuestas que permitan compatibilizar los intereses generales del Estado y los individuales del ciudadano. Va a identificar, de manera puramente objetiva, los puntos de convergencia y divergencia de las dos partes independientemente del status que representa cada uno porque aquí no hay nadie por encima de nadie; los dos defenderán su postura pero serán escuchados por igual sin que se restrinjan los derechos de nadie y sin que la posición dominante que muchas veces ostentan las Administraciones públicas vea empujado el papel del ciudadano a la hora de reclamar actuaciones injustas.

Por todo esto, la mediación administrativa cuenta con el apoyo tanto del Consejo de Europa como de la Unión Europea para que se vaya poco a poco introduciendo como un método óptimo y eficiente de prevención y resolución de conflictos.

Ya se ha incorporado a varios ordenamientos jurídicos europeos de tradición anglosajona, como Inglaterra y Gales, y continental, como Alemania, Bélgica o Países Bajos elevando la media de acuerdos que se producen a un 95%<sup>102</sup> (aunque en algunos países y sectores hay que estar atento a límites o cautelas que deben seguirse).<sup>103</sup>

De todo ello se observa que, a pesar del miedo y la desconfianza que al principio se tuvo al intentar incorporar la mediación administrativa en un ámbito donde los mecanismos extrajudiciales no han llegado a consolidarse totalmente como alternativa, se ha dotado de suficiente singularidad en los Estados miembros como para poco a poco ir siendo conocida por los posibles interesados en su utilización<sup>104</sup>.

<sup>101</sup> BOUMAKANI, B., "La Médiation dans la vie administrative" *Revue du droit Public* n° 3. 2003. p. 882-885.

<sup>102</sup> La mediación y la Administración Pública. *Innoves*. Abril 2017. Disponible en: <http://www.innoves.es/es/blog/Entrada/la-mediacion-y-la-administracion-publica.html> (Consultado el 11 de noviembre de 2017)

<sup>103</sup> MASUCCI, A., "El procedimiento de mediación como medio alternativo de resolución de litigios en el derecho administrativo". *Revista de Administración Pública* n° 78. Enero/Abril 2009. p. 11.

<sup>104</sup> CARBALLO MARTÍNEZ, G., "La mediación administrativa. Algunas propuestas para su implementación en el régimen jurídico administrativo y procesal" *Revista Jurídica de Castilla y León* n° 29. Enero 2013. p.7

### 3.5.6. *Mediación sanitaria*

La solución amistosa en materia de conflictos se extrapola también a este ámbito sectorial. Merece una mención especial puesto que los pacientes muchas veces no saben que existe este mecanismo como solución a una mala praxis de un médico o facultativo.

Las personas cuando se ponen en manos de un profesional le otorgan la confianza y los datos necesarios para que se dé un diagnóstico acertado pero los médicos pueden errar y se les puede exigir la responsabilidad pertinente. La mediación ofrece una alternativa en la que la escucha, la comprensión y el restablecimiento de la confianza entre médico y paciente puede hacer que el médico no pierda su empleo como consecuencia de un procedimiento judicial y que el paciente logre la indemnización o lo que él considere que puede reparar o disminuir el daño que se le ha producido de manera confidencial y pacífica.

### 3.5.7. *Mediación intercultural y en materia de inmigración*

La Unión Europea se enfrenta desde hace tiempo al fenómeno de la inmigración. Es una de sus principales preocupaciones, sobre todo desde la crisis de refugiados que desbordó nuestras fronteras y que ha saturado por completo el Sistema Europeo de Asilo. Vivimos en una sociedad multicultural, donde conviven tanto ciudadanos comunitarios como extracomunitarios.

Al ser ciudadanos europeos tenemos derecho a circular libremente por toda la Unión pero la cultura de los 28 Estados que actualmente conforman la Unión Europea no es exactamente igual en todos los aspectos, sí que es muy parecida pero aún así hay diferencias y se tienen que hacer frente a conflictos procedentes de la coexistencia de personas con distintas religiones, lenguas o costumbres dentro de nuestras propias fronteras comunes. En una mayor magnitud se ve esto si hablamos de ciudadanos extranjeros (extracomunitarios).

La mediación es una buena forma de eliminar estereotipos, prejuicios o actitudes discriminantes o xenófobas porque se va a trabajar buscando un nexo común desde el conocimiento mutuo de las dos partes.

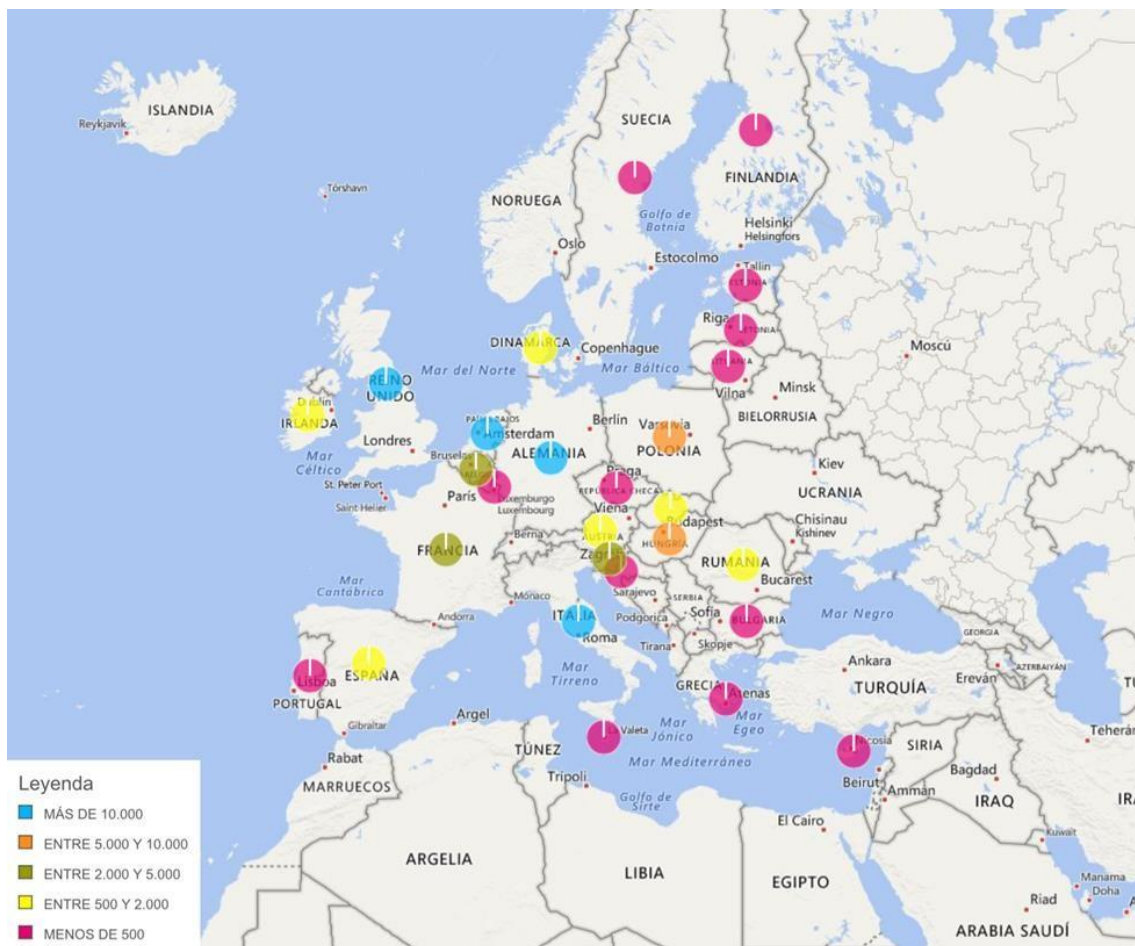
El mediador tiene que conocer lo mejor posible las características sociodemográficas, de estructura y de identidad social de ambos siendo importante que conozca las dos lenguas que tengan (si las dos partes no comparten idioma) y abriendo puentes comunicativos que permitan el acercamiento, la empatía y la integración, cosa primordial en una sociedad tan globalizada como en la que nos encontramos.<sup>105</sup>

---

<sup>105</sup> MORENO, J.M., “La mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural” *Revista Electrónica de la Universidad de Zaragoza*. 2006. p.3-10.

#### 4. Aplicación de la mediación en los distintos países de la Unión Europea

Tomaremos como punto de partida el siguiente mapa. En él se muestra el número de mediaciones que se han llevado a cabo en los países de la Unión Europea y que nos dan una visión global de los países en los que ha sido más efectiva la aplicación de la Directiva 2008/52/CE.



Fuente: European Parliament Policy. Department: Citizens' Rights and Constitutional Affairs - *Rebooting' The Mediation Directive: Assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU*

Elaboración propia

Como puede observarse, hay mucha disparidad entre Estados, mientras que países como Reino Unido o Alemania utilizan mucho la mediación, otros como Suecia o Finlandia no lo usan demasiado.

Vamos a realizar un estudio de Derecho comparado entre algunos de los países de la Unión para ver exactamente qué es lo que cada país ha cambiado o incorporado a su Derecho nacional así como los órdenes jurisdiccionales que específicamente desarrolla

y extiende en esta materia cada uno además de las leyes que se han creado después de la trasposición de la Directiva.

No obstante, antes de entrar a analizar los Estados, conviene fijarse en dos herramientas, quizá claves, para que la ciudadanía tenga una mayor cultura mediadora, básica si lo que queremos es que se favorezca la implantación de la misma y que acabe de ser un verdadero competidor del proceso judicial.

La primera herramienta sería la económica ya que desde las Instituciones se aseguró que se iban a dar incentivos económicos para el fomento de la mediación pero, solamente son ocho países los que en forma de exención de tasas o de gratuidad del proceso benefician la aplicación de la mediación (Eslovenia, Hungría, Malta, Polonia, Chequia, Francia, Italia y Portugal) por lo que es menos del 30% de los países de la Unión Europea los que ofrecen algún incentivo económico para recurrir a la mediación<sup>106</sup>, también cobra importancia el hecho de que algunos de los países que hemos mencionado que los ofrecen, sí que, aunque los conceden, son bastante débiles y no sirven como incentivo para que se use más. Pasa lo mismo con los incentivos procesales puesto que, ni siquiera dentro de un proceso judicial se derivan muchos casos a mediación. La obligatoriedad de acudir a mediación es muy baja porque tan solo cinco países optan por trasladar el problema de las partes a este mecanismo de forma preceptiva (Alemania<sup>107</sup>, Eslovenia, Francia, Italia y Malta). Es aún más desalentador el dato que demuestra que ni siquiera llega al 23% el porcentaje de países que de forma más o menos efectiva, evoca la mediación a la hora de dirigir a las partes; aún decimos más, de este 23%, casi todos los que mencionan la mediación como alternativa a las personas que acuden con un conflicto al Juzgado, lo hacen como una mera recomendación subsidiaria y a la que por ello, no se hace demasiado caso por las partes involucradas.<sup>108</sup>

La segunda sería la promoción en sí misma que hay de la mediación en los distintos ámbitos de aplicación como alternativa al proceso en los Estados miembros.<sup>109</sup> Esto lo vamos a ver en un gráfico, cuya elaboración ha tomado como referencia un indicador en el que se tienen en cuenta ocho aspectos: a) sitios web que informan sobre la mediación como sistema extrajudicial de solución de conflictos, b) organización de campañas publicitarias en medios de comunicación para que la población conozca estas técnicas, c) folletos para el público en general que se han repartido o publicitado en los Estados miembros, 4) sesiones de información específicas sobre la mediación previa solicitud, 5) actividades de comunicación específicas organizadas por los tribunales, 6)

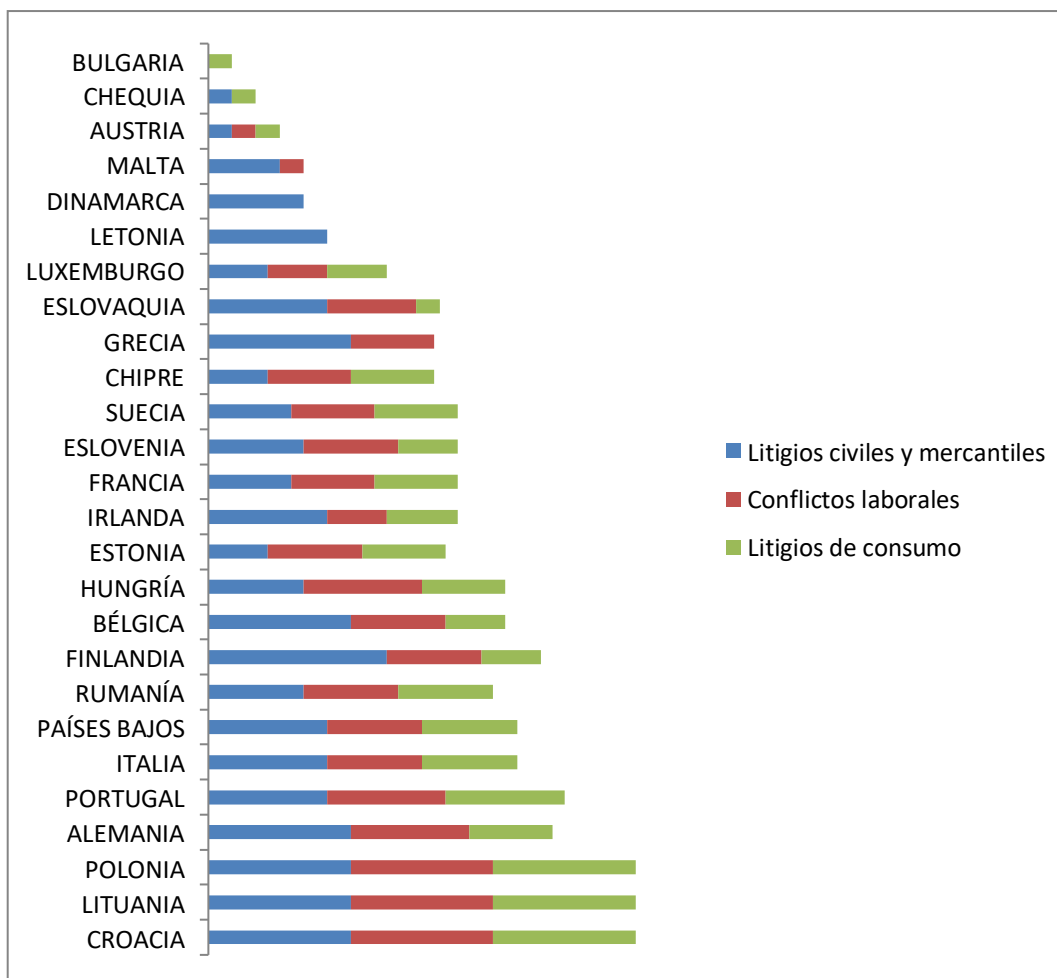
<sup>106</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p.7.

<sup>107</sup> Mediación en los Estados miembros-Alemania. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-de-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-de-es.do?member=1) (Consultado el 18 de septiembre de 2017)

<sup>108</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p.7-8.

<sup>109</sup> Directiva 2008/52/CE... op. cit. Art. 9

publicación de evaluaciones de la utilización de la mediación, 7) publicación de estadísticas sobre utilización de la mediación, 8) otros.



Fuente: Fuente: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Banco Central Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - *Indicadores de Justicia de la UE*

Elaboración propia

Una vez hecho este pequeño inciso, procedemos a desgajar, país a país, la incursión de la Directiva 2008/52/CE en su normativa interna.

#### 4.1. Alemania

En el Estado germano hay muchas asociaciones que prestan servicio en materia de mediación, algunas de ellas son, entre otras, la Asociación Federal de Mediación Familiar (con sede en la ciudad de Berlín), la Asociación Federal de Mediación (con sede en Kassel), la Asociación Federal de Mediación en el Entorno Económico y



Laboral (con sede en Augsburgo) o la Asociación de Abogados de Alemania (con sede en Berlín<sup>110</sup>.

Hasta 2012, para ser acreditado como mediador no se exigía ningún requisito específico (aunque sí que es competencia exclusiva de los abogados porque tienen el monopolio de la prestación de servicios jurídicos)<sup>111</sup> sino que él era responsable a la hora de garantizar a las partes que tiene experiencia y formación determinada y adecuada para resolver conflictos pero ahora tienen que obtener un título de “mediador certificado” con el que se demuestre que ha cumplido con al menos 120 horas de formación especializada en materia mediadora.<sup>112</sup> La ley que estableció esto, conocida como Ley de fomento de la mediación y otros procedimientos de resolución extrajudicial de litigios, no solo hizo que la Directiva 2008/52/CE surtiera efecto en Alemania sino que es la primera disposición normativa que regula formalmente los servicios de mediación en este país, eso sí, no solo contempla la mediación en el ámbito civil y mercantil sino que va más allá, abarcando todas las modalidades de mediación<sup>113</sup> mencionadas a lo largo de este estudio.

A pesar de que la mediación está extendida a casi todos los ámbitos, lo cierto es que sobre todo se utiliza en asuntos sucesorios y en el Derecho civil y mercantil como ramas generales (de hecho en Derecho mercantil la particularidad de la mediación concursal está dando multitud de buenos frutos y resultados), aunque también es uno de los países que la más la utiliza en materia administrativa, conflictos laborales y de consumo.<sup>114</sup>

El coste de cada sesión de mediación que se requiera para solucionar el problema, fluctúa en una horquilla de entre 80 y 250€, sin que se contemple la asistencia jurídica gratuita del mediador en prácticamente ningún caso<sup>115</sup>.

El compromiso alemán con la mediación es tal que, una de las cosas que ha hecho que crezca su utilización, colocándose dentro en la primera línea de países europeos que más acuden a la mediación, es que si las partes incoan un procedimiento civil por la vía judicial se va a tener que justificar que se ha intentado resolver por vía extrajudicial o, si no se produce esta justificación, tienen que indicar los motivos por los que es desaconsejable desde su punto de vista el acudir a la mediación y se prefiere iniciar el proceso<sup>116</sup>. Esto hace que en muchísimos casos la propia mediación sirva para dar solución al conflicto y no sea necesario que comience a tramitarse el procedimiento judicial civil.

<sup>110</sup> Mediación en los Estados miembros-Alemania ... op. cit.

<sup>111</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en la Unión Europea*. Editorial Tecnos. 2007. p.190-191.

<sup>112</sup> MOREK, R., “The New German Mediation Law finally came into force” *Kluwer Mediation Blog*. Agosto 2012.

<sup>113</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en...* op. cit. p.190.

<sup>114</sup> Mediación en los Estados miembros-Alemania... op. cit.

<sup>115</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p.3-4.

<sup>116</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 4.

#### 4.2. Bélgica

En Bélgica es la Comisión Federal de Mediación la que regula todo lo relacionado con la mediación y la que tiene la lista de los mediadores titulados que pueden realizar esta labor<sup>117</sup>. Cuenta con mucha información relativa a los costes, desarrollo de la mediación, etc. y es quien ha regulado la formación con la que deben de contar todos aquellos que quieran ser mediadores exigiéndose para ello la superación de un programa donde se tienen que estudiar, por un lado el llamado tronco común que abarca en su temario el aprendizaje de los principios generales de la mediación, el derecho aplicable, aspectos sociológicos y psicológicos a tener en cuenta por el mediador y el proceso en sí. Por otro lado, para superar el programa se tienen que realizar una serie de ejercicios prácticos mediante juegos de rol para que sepan cómo tienen que comunicarse con las partes y como deben aconsejarlas cuando lleguen a ejercer.

Una vez más son los temas de Derecho civil los más frecuentes a la hora de acudir a una mediación aunque en este Estado miembro también es frecuente el recurso a la mediación administrativa y es especialmente destacable el mencionar que se está utilizando también mucho la mediación penal y compensadora tal y como se anhela y se ambiciona desde las Instituciones Europeas<sup>118</sup>.

La mediación en general no se regula por una ley en concreto (aunque hay una norma esencial en este aspecto de 21 de febrero de 2005) pero sí que hay numerosas normas importantes que regulan este mecanismo como por ejemplo la Decisión de 1 de febrero de 2007, mediante la que se establecen las condiciones y procedimientos de autorización de los centros de formación y de la formación de mediadores autorizados o la Decisión de 18 de diciembre de 2008, mediante la que se definen las obligaciones de los mediadores acreditados en materia de formación continua y los criterios de acreditación de los programas en este ámbito.<sup>119</sup>

En cuanto al coste, se produce una especialidad ya que, aunque los honorarios se pactan entre el mediador y las partes se reparte la cuota total por mitad, es decir, el mediador fija una cifra y las partes al 50% se harán cargo de su abono. Además, si las partes no cuentan con una cantidad holgada de ingresos económicos sí que existe la posibilidad de que puedan solicitar y obtener una ayuda para el desembolso del coste de la mediación.<sup>120</sup>

---

<sup>117</sup> Mediación en los Estados miembros-Bélgica. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-be-es.do?member=1\\_\\_](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-be-es.do?member=1__) (Consultado el 19 de septiembre de 2017)

<sup>118</sup> Modalidades alternativas de solución de conflictos – Bélgica. *Red Judicial Europea en materia civil y mercantil*. Disponible en: [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_bel\\_es.htm\\_\\_](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_bel_es.htm__) (Consultado el 19 de septiembre de 2017)

<sup>119</sup> Mediación en los Estados miembros-Bélgica... op. cit.

<sup>120</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 4.

Por último, conviene dejar claro que en este país no se exige que el mediador sea abogado sino que, aunque en muchas ocasiones tanto abogados como peritos especializados en el tema sobre el que se va a entrar a conocer por medio de la mediación participan en el proceso, no es obligatoria su asistencia en caso alguno.<sup>121</sup>

#### 4.3. Francia

Es uno de los países que, aunque no recurre demasiado a la mediación, sí que conoce y emplea este mecanismo desde los años 80, donde se desarrolló a través del ámbito privado y de asociaciones familiares. Esto dio lugar a la adopción del primer código deontológico francés para mediadores y a partir de este momento varias leyes regularon la mediación familiar (Ley de mediación familiar civil de 1995, Ley de mediación para menores y asociaciones de 1996, Ley relativa a la reparación de menores de 2002, Ley relativa a la autoridad parental en caso de conflicto de 2002 o la Ley sobre medidas prioritarias en conflictos familiares de 2004).<sup>122</sup> Sin embargo, la Directiva de 2008 se incorporó a través de una Ordenanza (nº 2011-1540, de 16 noviembre 2011) y se perfecciona por un Decreto de 2012 (nº 2012-66, de 20 de enero de 2012).<sup>123</sup>

A diferencia de Bélgica, no cuenta con una autoridad central que se encargue de regular la profesión y las listas de mediadores. Si un mediador quiere ejercer su profesión en materia de Derecho de familia (puesto que es el más utilizado en esta región y el principal en toda Francia es el ámbito familiar, aunque también ha ido abriéndose paso sobre todo en materia mercantil por la figura del mediador concursal) tiene que obtener un diploma en un centro autorizado por la Dirección Regional de Sanidad y Asuntos Sociales (DRASS) donde su obtención está condicionada con la asistencia a 560 horas lectivas a lo largo de tres años, con al menos 70 horas de prácticas y para que se consiga el título se tiene que aprobar, al finalizar todo este periodo, un examen<sup>124</sup>. Si se quiere ser mediador no tampoco es obligatorio ser abogado aunque la mayoría de los mediadores se dedican también a esta profesión<sup>125</sup>.

La cuantía económica que tienen que pagar las partes por sesión es muy inferior a la alemana porque como prácticamente solo se utiliza la mediación en el ámbito familiar los mismos organismos que prestan este tipo de servicios han establecido un cuadro de tarifas que varía en función de los ingresos de las partes pero cuyo precio/sesión va de 5 a 131,21€.<sup>126</sup>

<sup>121</sup> Modalidades alternativas de solución de conflictos – Bélgica... op. cit.

<sup>122</sup> BREA PALLARES, A., “La mediación. Un instrumento de conciliación...” op. cit.

<sup>123</sup> Mediación en los Estados miembros-Francia. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-fr-es.do?member=1\\_\\_](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-fr-es.do?member=1__) (Consultado el 19 de septiembre de 2017)

<sup>124</sup> Mediación en los Estados miembros-Francia... op. cit.

<sup>125</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en...* op. cit. p. 190.

<sup>126</sup> Mediación en los Estados miembros-Francia... op. cit.

En Francia se usa bastante más la mediación intrajudicial, que no puede durar más de tres meses y en la que la retribución del mediador será fijada por el juez (haciendo además una provisión de fondos al mediador por anticipado)<sup>127</sup>

#### 4.4. Grecia

Dependiente del Ministerio de Justicia, Grecia cuenta con una Comisión de Certificación<sup>128</sup> como organismo que expide el certificado de mediador exclusivamente a los abogados que deseen serlo, de conformidad con la Ley 3898/2010 (Boletín Oficial, Serie A, nº 211, de 16.12.2010), por la que el Gobierno griego introdujo el contenido de la Directiva 2008/52/CE.<sup>129</sup>

Además de los mediadores certificados y de la Comisión de Certificación, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y el Defensor del Consumidor prestan servicios de mediación<sup>130</sup>. Esto refleja que las materias de Derecho civil y mercantil son mediables en este país al igual que las laborales pero, no solo eso, sino que también se utiliza la mediación para casos de víctimas de violencia doméstica (se promulgó la Ley 3500/2006 a tal efecto) y en relación con determinadas otras infracciones penales (Ley 3904/2010)<sup>131</sup>.

En Grecia se considera que el único mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos eficaz es el arbitraje porque las mediaciones son muy poco conocidas y como cada parte tiene que acudir a la mediación con su abogado (el mediador es abogado pero al actuar como mediador no puede representar a ninguna de las partes) el coste final no es precisamente módico<sup>132</sup>.

#### 4.5. Reino Unido

En el Derecho anglosajón o Common Law, por contraposición al Derecho continental europeo, sí que existe una cultura de mediación mucho más arraigada en la población que lleva mucho más tiempo usándose y donde, además de los métodos extrajudiciales de solución de controversias que poco a poco vamos conociendo en el resto de Europa, se aplican mucho otros como los híbridos, o sea, una combinación de mediación y arbitraje y, sistemas de evaluación imparcial o la llamada encuesta neutra (aplicable en cuestiones que traen consigo una especial complejidad técnica)<sup>133</sup>.

<sup>127</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en...* op. cit. p. 189-190.

<sup>128</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 5

<sup>129</sup> Mediación en los Estados miembros-Grecia. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-el-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-el-es.do?member=1) (Consultado el 19 de septiembre de 2017)

<sup>130</sup> Mediación en los Estados miembros-Grecia... op. cit.

<sup>131</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 5

<sup>132</sup> Mediación en los Estados miembros-Grecia... op. cit.

<sup>133</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en...* op. cit. p. 191-192

Desde 1974 en Inglaterra y Gales se empieza a conocer la mediación familiar, aunque en ese momento todavía estaba ligada exclusivamente al proceso judicial<sup>134</sup>, lo que ha hecho que sea de los primeros países que la comenzaron a ver como un verdadero sustitutivo de la vía judicial.

No ha tenido que adaptarse al contenido de la Directiva de 2008 pero en la actualidad, la mediación sigue distintas reglas dependiendo de si nos movemos por Inglaterra y Gales, Irlanda del Norte o Escocia. Sin embargo, la mediación civil en todos estos territorios está ampliamente desarrollada, se utiliza muchísimo en conflictos familiares, vecinales, litigios sobre negligencias sanitarias, daños, problemas de interpretación contractual, etc.<sup>135</sup>

En Escocia es obligatoria en los conflictos sobre necesidades de asistencia adicional, debiéndose de ofrecer, a su vez, la posibilidad de conciliación en todas las reclamaciones o demandas de las partes relacionadas con discriminación por motivos de discapacidad. En todo caso, no hay que abonar honorarios a los mediadores en estos conflictos<sup>136</sup>.

Sobre los requisitos para ser mediador también varían dependiendo de la zona en la que estemos; en Escocia hay programas de formación de 30 horas de duración, en Irlanda son los abogados los que integran el grupo de mediadores, habiendo recibido una formación y estando su competencia y sus conocimientos respaldados y acreditados por el Colegio de Abogado mientras que en Inglaterra y Gales todos los mediadores que están acreditados tienen que contar con una formación especializada pero cuenta con un gran y significativo avance para que la gente contacte con ellos ya que gracias a la propia página web del Ministerio de Justicia los ciudadanos pueden saber qué mediador está más cerca de ellos a tiempo real y calcular aproximadamente el desembolso que le va a suponer este procedimiento. Además hay una asociación de mediación (LawWorks) que puede llegar a llevar el caso de manera gratuita si se reúnen las condiciones para ello<sup>137</sup>.

#### 4.6. Italia

Italia, con el Decreto Legislativo 28/2010 y con el Decreto ministerial 180/2010, abre la puerta al sistema de mediación civil y mercantil destinado a resolver por vía extrajudicial los conflictos relativos a los derechos disponibles<sup>138</sup>. Se dispuso que fuera

<sup>134</sup> BREA PALLARES, A., “La mediación. Un instrumento de conciliación...” op. cit.

<sup>135</sup> “Mediación en los Estados miembros-Reino Unido. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-ew-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-ew-es.do?member=1) (Consultado el 7 de octubre de 2017)

<sup>136</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 7

<sup>137</sup> Mediación en los Estados miembros-Reino Unido... op. cit.

<sup>138</sup> Mediación en los Estados miembros-Italia. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-it-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-it-es.do?member=1) (Consultado el 5 de octubre de 2017)

obligatoria, presentándose así como el único Estado europeo donde con el objetivo de que se redujera la carga de la justicia (ya que había un sinfín de expedientes judiciales) en materia de derechos reales, divisiones, sucesiones, familia, responsabilidad médica, contratos bancarios, de seguros o financieros, arrendamientos e injurias y calumnias cometidas por medio de la prensa, era indispensable que si se quería que se admitiera una demanda por los jueces y tribunales era necesario que se hubiera pasado antes por un intento de resolver el problema, y de llegar a un acuerdo si fuera posible, con la intervención de un mediador. Si no se acreditaba que se había acudido a mediación la demanda era de plano inadmitida<sup>139</sup>.

Para ejercer como mediador se necesita tener un título de estudios que equivalga a un diploma universitario trienal o estar inscrito en un colegio profesional, contar asimismo con una formación especializada que deberá de actualizarse cada dos años como mínimo y participar durante el reciclaje bianual en por lo menos veinte casos de mediación como forma de prácticas<sup>140</sup>.

Lo que va a recibir el mediador por sus servicios depende de la cuantía del conflicto<sup>141</sup> y se recoge taxativamente en el cuadro A del Decreto ministerial 180/2010.

Por la obligatoriedad a la que nos hemos referido y que solo duró diecinueve meses, en Italia el número de mediaciones ha crecido de forma exponencial en los últimos años (más que en ningún otro Estado de la Unión) ya que la legislación incluso permitía a los mediadores formular una propuesta de acuerdo <<motu proprio>> si las partes no lograban ponerse de acuerdo y otorgando ventajas fiscales realmente muy sugerentes e incentivadoras que ofrecían una deducción de impuestos equivalente a los honorarios pagados que se le habían pagado al mediador si se llegaba a un consenso (hasta un máximo de 500€)<sup>142</sup>

Ahora ya no es obligatorio el acudir a mediación antes de interponer una demanda pero se está estudiando si volver a esta obligatoriedad porque con ella se lograron excelentes resultados y ha hecho que Italia se haya consagrado como uno de los países que más número de mediaciones realiza anualmente.

Pese a esta gran virtud, la vuelta a la obligatoriedad de la mediación en Italia sería polémica porque la Corte Costituzionale fue quien declaró la ilegitimidad constitucional de la mediación obligatoria pero no puede negarse (lo corroboró el Parlamento Europeo) que hubo un aumento vertiginoso de mediaciones que supuso mucho ahorro, de tiempo y de dinero, al Estado y a las partes, descargando de trabajo a una sobresaturada Administración.<sup>143</sup>

<sup>139</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 5

<sup>140</sup> Mediación en los Estados miembros-Italia... op. cit

<sup>141</sup> Mediación en los Estados miembros-Italia... op. cit

<sup>142</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 5-6

<sup>143</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 6

#### 4.7. Portugal

Un país que ha ido adoptando medidas para que se use la mediación en el ámbito laboral, civil, penal y mercantil, entre otras cosas porque, por ley se ha dado permiso para que los juzgados de paz también realicen labores de mediación en casos civiles o mercantiles<sup>144</sup> pero, aún así no ha aumentado de forma cuantiosa el número de personas que acuden a una mediación para que se resuelva su problema.

El coste depende del tipo de mediación, si es civil (exceptuando el campo del Derecho de familia) o mercantil la sesión cuesta unos 25€ pero si es laboral o familiar cada parte tiene que hacerse cargo de pagar 50€ por sesión aunque si alguna parte tiene dificultades para sufragar el gasto puede solicitar una exención o una ayuda al organismo competente.<sup>145</sup> No obstante, para que desempeñen bien su cometido los mediadores deben de tener una formación especializada en las materias mediables.

La ley que ha traspuesto la Directiva Europea de mediación es la más reciente de todas (Ley nº 29/2013, de 19 de abril) y también se han adoptado reglamentos de desarrollo de la misma (Reglamento de desarrollo: Portarías nº 344/2013, de 27 de noviembre y nº 345/2013, de 27 de noviembre) pero ni de lejos ha conseguido que se difunda entre la población la mediación como alternativa llegando a hacerse estudios en este país que indican que, para que realmente se produjera una utilización de este método sería necesario *“contar con el apoyo de las universidades y colegios profesionales de la justicia, que a través de la introducción de asignaturas en los grados universitarios, y acciones formativas, fomentasen el uso de la mediación en sus numerosas ramas. También sería muy importante concienciar los ciudadanos en general, para que conozcan la mediación, a través, primordialmente de sus abogados, que no pueden permanecer subyugados a la forma tradicional de litigación (es decir, la judicial), sino contemplar la mediación como una opción tan válida como la judicial. Estarían así reunidos los puntos de partida.”*<sup>146</sup>

#### 4.8. Otros Estados miembros

Solo vamos a detenernos en explicar las características más destacables del resto de Estados miembros de la Unión con respecto a la aplicación de la Directiva de 2008 y los resultados que con ella se han conseguido.<sup>147</sup>

<sup>144</sup> SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en...* op. cit. p. 192

<sup>145</sup> Mediación en los Estados miembros-Portugal. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-pt-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-pt-es.do?member=1) (Consultado el 4 de octubre de 2017)

<sup>146</sup> PACHECO, D., “La perspectiva portuguesa de la institucionalización de la mediación” *Revista de mediación* vol.7 nº2. 2014. p. 5-6.

<sup>147</sup> MÁRQUEZ CHAMIZO, E. y PANSARD ANAYA, A., “La ejecutividad de los acuerdos de mediación en la Unión Europea. Algunas reflexiones. *Revista española de relaciones internacionales* nº 6. 2014. p.16-38

Comenzaremos con Chequia, un Estado donde el Servicio de Presentación de Pruebas y de Mediación, que depende del Ministerio de Justicia, centraliza la mediación y se responsabiliza de ella habiendo también ONG que realizan esta labor que se expande a todos los ámbitos del Derecho.<sup>148</sup>

En Hungría las ONG también se dedican a la mediación pero, al igual que en Eslovenia, solo se utiliza en Derecho civil (principalmente Derecho de familia) y mercantil.<sup>149</sup>

Si recorremos el mapa hasta llegar a Polonia nos damos cuenta de que es un país en el que se utiliza mucho la mediación (su uso no llega a cifras tan altas como en Alemania o Reino Unido) pero se encuentra a caballo entre los países que la conocen y la usan y los que prácticamente desconocen la existencia hasta del término. La razón es que los polacos aplican la mediación a todos los ámbitos del Derecho siendo destacable el uso que hacen de esta herramienta en los conflictos penales (donde se usa mucho en delitos cometidos por menores de edad) y en el campo de lo contencioso- administrativo.<sup>150</sup>

Países Bajos sí que ha seguido la estela de la Directiva haciendo que, a pesar de no ser uno de los países donde mayor densidad de población se concentra, sí que la gran mayoría de los ciudadanos conocen y acuden con frecuencia a la mediación para solucionar conflictos civiles, mercantiles, etc.<sup>151</sup>

Bulgaria, Croacia, Chipre, Estonia, Finlandia, Letonia, Lituania, Luxemburgo y Suecia se han quedado a la cola de Europa, como Portugal y Grecia.<sup>152</sup> Esto es algo sobre lo que debemos reflexionar porque una sociedad como la que tenemos y en la que surten problemas todos los días, exige urgentemente que los Gobiernos animen a divulgar a sus habitantes las concesiones y ventajas que tiene la mediación.

Por último, unos países que no acaban de despegar del todo son Austria, Dinamarca, Irlanda, Rumanía, Eslovaquia y España.<sup>153</sup> No lo hacen porque, aunque sí que han aumentado un poco las mediaciones, el proceso sigue siendo favorito ya que la mayoría de su población desconoce por completo la existencia de la mediación por lo que al preguntar a la ciudadanía en su mayoría sigue sin entender qué es, su finalidad, como pueden recurrir a ella o incluso para qué sirve la profesión de mediador.

---

<sup>148</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 4

<sup>149</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 4-5

<sup>150</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 6

<sup>151</sup> Mediación en los Estados miembros-Países Bajos. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-nl-es.do?member=1](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-nl-es.do?member=1) (Consultado el 4 de octubre de 2017)

<sup>152</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 3 y p. 7-8

<sup>153</sup> ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación...” op. cit. p. 3 y p. 7-8



## 5. Proyección y reflejo de la mediación europea en España.

España no es un país que, con anterioridad a la Directiva de la Unión sobre mediación, tuviera cultura mediadora.<sup>154</sup>

Tras las exigencias europeas para que se reparase en la existencia de la mediación y se incrementara su uso, el legislador español tardó siete años en elaborar y promulgar una norma que regulase la mediación a nivel estatal.<sup>155</sup> Antes que esta ley lo único que existía a este respecto eran disposiciones autonómicas y sectoriales centradas en el ámbito del Derecho de familia y más aisladamente, pero en segundo lugar, en el Derecho laboral<sup>156</sup>.

Era necesario que se diera este paso porque los justiciables en España tenían que conocer su importancia y los beneficios de su uso, que ya habían descubierto numerosos países europeos pero que aquí estaba tardando ya que la ciudadanía no había siquiera oído hablar de esta nueva oportunidad de resolución de conflictos.

La que vimos nacer, tras transponer la Directiva, fue la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles que excluye expresamente en su ámbito de aplicación la mediación penal, administrativa, laboral y de consumo.<sup>157</sup> De todos modos sí que ya contamos, desde el pasado 4 de noviembre, con la Ley 7/2017 que va a incorporar la Directiva Europea en materia de resolución extrajudicial de conflictos de consumo por lo que también contamos ya con regulación estatal expresa en esta materia.<sup>158</sup>

Hemos hecho referencia a la existencia de leyes autonómicas previas a la implantación de la Ley de mediación en España porque *“la mayoría de territorios con autonomía legislativa, se han preocupado de regular la mediación. En algunos casos, incluso, existen autonomías en las que ya hay una segunda Ley de Mediación más moderna que viene a sustituir a la anterior. Ciertamente, en el ámbito autonómico han sido 13 las Comunidades Autónomas que han visto la oportunidad de legislar y regular la institución de la mediación, haciéndose eco de su creciente importancia y conveniencia.”*<sup>159</sup>

<sup>154</sup> GARCÍA PRESAS, I., "Las directrices de la Unión Europea en materia de mediación. Su proyección en España" *Revista Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela* vol. 18, nº 1. 2009, p. 239-265.

<sup>155</sup> MAGRO SERVET, V.: "La incorporación al Derecho español de la Directiva 2008/52/CE por el Real-Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles" *Diario La Ley* nº 7852. Mayo de 2012.

<sup>156</sup> RAIGAL LÓPEZ, A., "La mediación mercantil en España..." op. cit. p.34

<sup>157</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 2.2

<sup>158</sup> Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Boletín Oficial de las Cortes Generales de 6 de abril de 2017. Nº 5-1.

<sup>159</sup> GARCÍA VILLALUENGA, L. y VÁZQUEZ DE CASTRO, E., "La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo" *Revista Política y Sociedad*, vol. 50, nº 1. 2013. p. 75

Las Comunidades Autónomas no quieren estancarse en la mediación civil y mercantil sino que pretenden expandirla hacia los distintos ámbitos que promueve Europa. Por ello, ya en 2009 Cataluña creó la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado y Cantabria, dos años después, la Ley 1/2011, de 28 de marzo, que contempla la mediación con carácter integral y comprende no solo lo relativo al Derecho civil y mercantil sino que también sirve de aplicación en la mediación laboral, penal y administrativa.<sup>160</sup> Ya después de la promulgación de la Ley de mediación nacional de 2012, otras Comunidades como la Comunidad Valenciana, que sí que contaba con una regulación sobre mediación familiar desde 2001,<sup>161</sup> se han dado cuenta de que querían avanzar más y que la mediación fuera más conocida por lo que, el pasado mes de febrero, la Generalitat Valenciana ha presentado un Anteproyecto de Ley de mediación que será aplicable a una heterogeneidad de campos como el empresarial, el sanitario o el administrativo.<sup>162</sup>

***5.1. Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.  
Especial referencia a la cristalización de los principios generales de la  
mediación en la normativa española***

El verdadero acontecimiento que ha hecho que se incrementase de forma exponencial el ejercicio de la actividad mediadora es la Ley de 2012. Las Universidades y Colegios Profesionales se han hecho eco de ello y han ido ofreciendo formación y apoyo a todos aquellos que quieren dedicarse a ser mediadores porque un mediador tiene que ser un especialista bien preparado que no tenga poder de decisión pero que sí que aconseje en la dirección correcta. Para ello se exige que la persona que desee ser acreditada como mediador tenga que tener un título universitario previo o de formación profesional que supere un curso especializado en mediación,<sup>163</sup> de al menos 100 horas de docencia efectiva y aprobando unas prácticas,<sup>164</sup> permitiendo que ejerzan si quieren su profesión en tanto en instituciones mediadoras<sup>165</sup> como de manera autónoma. Se prevé la actualización de los conocimientos que adquieren los mediadores con el curso cada cinco años, momento en el que los titulados tienen que realizar una o varias actividades (en su mayoría prácticas) relativas a la mediación en como mínimo 20 horas de su tiempo.<sup>166</sup>

<sup>160</sup> GARCÍA VILLALUENGA, L. y VÁZQUEZ DE CASTRO, E., “La mediación civil en España...” op. cit. p. 76

<sup>161</sup> Anteproyecto de Ley de mediación de la Comunidad Valenciana. 23 de febrero de 2017. Exposición de motivos apartado II. p.4.

<sup>162</sup> Anteproyecto de Ley de mediación de la Comunidad Valenciana... op. cit. Exposición de motivos apartado III. y Art. 3. p.5 y p.10.

<sup>163</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 11

<sup>164</sup> Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE núm 310 de 27 de diciembre de 2013. Art. 4 y 5

<sup>165</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 5

<sup>166</sup> Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre... op. cit. Art. 6

Todos los mediadores e instituciones de mediación que así lo soliciten van a estar recogidos en un registro público<sup>167</sup> al que se podrá tener acceso a través del Ministerio de Justicia siempre que suministren al este organismo público la información necesaria y pertinente para que se formalice su inscripción.

Las características que desde Europa se dijo que debía de cumplir toda mediación se recogen también en el texto y se fija el procedimiento a seguir, con sus correspondientes fases.<sup>168</sup>

En primer lugar, vemos que voluntariedad es el primer principio indisponible porque la Ley establece que nadie va a estar obligado a iniciar, mantenerse en el procedimiento de mediación o a llegar a un acuerdo, simplemente si concurre la voluntad de las dos partes puede someterse el tema a este procedimiento pero, si no es así, no va a ser impuesto.<sup>169</sup>

Las partes también van a ser tratadas iguales, van a intervenir *“con plena igualdad de oportunidades, manteniendo el equilibrio entre sus posiciones y el respeto hacia los puntos de vista por ellas expresados, sin que el mediador pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas”*<sup>170</sup>. El mediador tiene que ser plenamente neutral porque son las partes las que tienen que alcanzar el acuerdo por sí mismas.<sup>171</sup>

También hace referencia a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo sobre los que se particulariza que *“durante el tiempo en que se desarrolle la mediación las partes no podrán ejercitar contra las otras partes ninguna acción judicial o extrajudicial en relación con su objeto, con excepción de la solicitud de las medidas cautelares u otras medidas urgentes imprescindibles para evitar la pérdida irreversible de bienes y derechos”*<sup>172</sup> pero, sobre todo, se vuelve a acentuar la importancia de la confidencialidad como esencia del proceso mediador. A este rasgo se le concede un artículo específico donde se recalca que la confianza de las partes debe estar asegurada teniendo una gran transcendencia de cara a un posible proceso posterior en el que pueda llamarse a declarar al mediador como testigo. La ley sobre mediación impide que esto pueda realizarse ensanchando ampliamente el concepto de confidencialidad porque abarca las intervenciones personales y los documentos utilizados, imponiendo una reserva de lo actuado y conocido sobre todo lo que se haya hecho en la mediación a la propia sede, entidad o mediador concreto que se encargase de ella. Las únicas

<sup>167</sup> En la página web <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/areas-tematicas/registros/mediadores-instituciones> se pueden consultar, bien por especialidad, por nombre y apellidos o por situación geográfica, todas las instituciones o mediadores particulares que están inscritos en el Registro. Una vez concluye la búsqueda, el Ministerio nos facilita la dirección en la que podemos encontrarlo, su e-mail e incluso la experiencia que tiene.

<sup>168</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Arts. 6-10 y 16-24

<sup>169</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.6

<sup>170</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.7

<sup>171</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.8

<sup>172</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.10.2

excepciones que pueden romper y revelar externamente lo que se haya tratado serán la autorización expresa y por escrito de las partes y un hipotético requerimiento judicial con competencia penal.<sup>173</sup>

Por último, aparecen las singularidades de la mediación que tienen que ver con el principio de contradicción<sup>174</sup> en la que ambas partes tienen que ser oídas e intervenir intercalando opiniones equitativamente teniendo que estar, además, siempre presentes las dos, sin que quepa representación (carácter personalísimo)<sup>175</sup>. No aparecen expresamente artículos que regulen características como la flexibilidad o el respeto al Derecho pero operan y se puede extrapolar que también se deduce que van a estar presentes puesto que la flexibilidad de la mediación es consustancial a la misma y aunque tiene prioridad el que las partes no acojan exactamente la solución que la norma jurídica consideraría más correcta sí que tienen que respetar las normas imperativas de carácter legal y, por tanto, obligatorio que pudieran estar implicadas en la controversia.

Tras la explicación de este destacado aspecto, no tiene menos importancia que la mediación tiene que iniciarse con el consentimiento de las partes o por el compromiso de cumplimiento de una cláusula compromisoria en un contrato, que además, puede haber ya designado cuál va a ser el órgano concreto (institución de mediación o mediador particular) que debe de intentar resolver el problema. Cuando el mediador reciba la solicitud de que se necesitan sus servicios va a citar a las partes para que se celebre una sesión en la que, según el art. 19 de la Ley de mediación se tiene que dejar constancia de “a) *La identificación de las partes. b) La designación del mediador y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes. c) El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación. d) El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación. e) La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos. f) La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas y, g) El lugar de celebración y la lengua del procedimiento*”.<sup>176</sup> La mediación tiene que durar el menor tiempo posible y terminar bien con o sin acuerdo pero cuando se redacte el acta final tiene que firmarse tanto por el mediador que la suscribe como por las partes.

Si el mediador se ha reunido de manera privada con alguna de las partes la otra tiene que saberlo y cabe la posibilidad de que se celebren sesiones a través de medios electrónicos (podrían celebrarse todas por este medio si los involucrados así lo quieren)<sup>177</sup> para adaptarse mejor a las circunstancias de cada persona ya que por

<sup>173</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.9 <sup>174</sup>

Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.21.1 <sup>175</sup>

Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.10 <sup>176</sup>

Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 19 <sup>177</sup>

Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 24

ejemplo, si una no puede acudir a una sesión de manera presencial puede solicitar al mediador que le haga llegar a la otra o, proponerlo cuando estén cara a cara en medio de alguna sesión, el que no se posponga sino que se haga por medio de un dispositivo electrónico con conexión a internet.

Hay algunas críticas y detractores en el uso de la mediación por medio de las nuevas tecnologías porque se llega a considerar que el empleo de medios digitales para solucionar problemas diluye el <<factor humano>><sup>178</sup> pero no deja de ser un avance significativo que el legislador haya contado con ello porque la mediación debe de adaptarse a las partes, otorgándoles suficiente comodidad y flexibilidad, el libre arbitrio del proceso bajo asistencia del mediador y esto se consigue perfectamente con la mediación electrónica.

El coste se tiene que dividir al 50% entre las partes, al igual que pasa en otros Estados miembros, pudiendo exigirse una previa provisión de fondos. De igual manera, el mediador está sujeto a responsabilidad por mala praxis ya que su capacitación le obliga a cumplir con el encargo que le han dado las partes, otorgando la posibilidad al perjudicado que haya visto lesionado su interés por un mal comportamiento del mediador (o de la institución de mediación) que falte a su profesionalidad, puede ejercitar una acción directa de daños.<sup>179</sup> Para anticiparse o prevenir la producción de una mala ejecución en su labor, el mediador puede contratar un seguro de responsabilidad civil<sup>180</sup> cuya póliza cubrirá los daños a clientes que se produzcan como consecuencia de errores u omisiones del experto en mediación.

Algunas de las especificaciones que hemos hecho devienen de 2013, donde se completó el marco jurídico de la mediación en España con el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre que instaura *“la intervención directa del Gobierno, aprovechando el margen legal que se le confería en diferentes Disposiciones finales de la Ley 5/2012, para desarrollar, en aras de incrementar la seguridad jurídica y la confianza y conocimiento de la mediación por los ciudadanos y las empresas, el contenido de la norma de referencia en cuatro grandes aspectos que son de vital importancia: formación del mediador, publicidad y registro público del ejercicio de la profesión de mediador, responsabilidad del mediador y de las instituciones de mediación y, finalmente, el establecimiento de un modelo legal de procedimiento de mediación a través de medios electrónicos y de telecomunicación”*.<sup>181</sup>

<sup>178</sup> MARTÍN DIZ, F., *Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación*. Editorial La ley. Diciembre 2012. p. 6-7 y p.13

<sup>179</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 14-15

<sup>180</sup> Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre... op. cit. Arts. 26-29

<sup>181</sup> MARTÍN DIZ, F., “Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles” *Ars Iuris Salmanticensis: AIS : revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*, vol. 2, nº 1. 2014. p.1

Con el paso del tiempo, el Real Decreto y la Ley de mediación se han consolidado en el ordenamiento jurídico español pero, aun contando con ellos, España es uno de los países dentro de la Unión Europea que encabezan la lista de Estados con una mayor tasa de litigiosidad<sup>182</sup> por lo que a pesar de lo ambicioso que es el proyecto de mediación todavía no se ha cambiado la cultura y la sociedad, la comunidad jurídica y las empresas todavía no tienen la suficiente confianza en ella como para decidir que se convierta en una vía relevante y útil para la solución de conflictos.

## ***5.2. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo***

Una de las materias excluidas de la Ley 5/2012 pero recogida en la Directiva de la Unión de 2013 es la mediación en el ámbito de consumo. Con la adopción de esta Ley, España incorpora esa Directiva a su ordenamiento nacional garantizando a los consumidores que residen en la Unión Europea que puedan acceder a mecanismos de resolución alternativa de conflictos de consumo de alta calidad.<sup>183</sup> La mediación es una herramienta idónea para resolver prácticamente cualquier conflicto por lo que desde que entra en vigor quedaría sin efecto la exclusión de mediar en este campo que había realizado el legislador en 2012.

Defiende sus principios rectores en clave de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad pero todo el conglomerado vuelve a girar en torno a la voluntariedad, que esta vez se exceptúa cuando una norma especial así lo establezca, y a la igualdad y contradicción de las partes para que exista un equilibrio en sus posiciones.<sup>184</sup>

El coste es gratuito y no es necesaria la asistencia de abogados o asesores jurídicos aunque, durante el tiempo que dure la mediación, las partes pueden no comparecer por sí mismas; cabe la posibilidad de que pueda estar representadas por terceros.<sup>185</sup>

Las entidades de resolución de conflictos tienen que estar establecidas en territorio español debiendo de estar suficientemente acreditadas con su estatuto o reglamento de funcionamiento. Llevarán a cabo procedimientos que pongan solución a problemas de consumo bien nacional o transfronterizo, pudiendo hacerlo también en línea (queda incluido el ámbito del Reglamento 524/2013). El acceso a estas entidades tiene que ser sencillo para las partes permitiendo que se lleve o se presente telemáticamente la

<sup>182</sup> Informe “Propuestas para mejorar la legislación y la Administración de Justicia”. *Confederación Española de Organizaciones Empresariales*. Diciembre 2016. p.3. Disponible en: [http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications\\_docs-file-314-propuestas-para-mejorar-la-legislacion-y-la-administracion-de-justicia.pdf](http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications_docs-file-314-propuestas-para-mejorar-la-legislacion-y-la-administracion-de-justicia.pdf) (Consultado el 1 de noviembre de 2017)

<sup>183</sup> Ley 7/2017, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. BOE núm. 268. Sec. I. Pág. 105693. Noviembre 2017. Art. 1

<sup>184</sup> Ley 7/2017... op. cit. Art. 8-9 y 19

<sup>185</sup> Ley 7/2017... op. cit. Arts. 10-11

documentación necesaria para la tramitación de la reclamación. Tienen que contar con información clara y suficiente asegurando la confidencialidad de los datos personales y del propio litigio a resolver.<sup>186</sup>

Las personas encargadas de la resolución de conflictos vuelven a tener que ser imparciales exigiéndoles a las partes, por ello, que les comuniquen cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un posible conflicto de intereses. A su vez tienen que poner a disposición de la ciudadanía cada cierto tiempo los resultados de su actividad, es decir, el número de litigios que han recibido, las prácticas empresariales y comerciales que los han originado, etc.<sup>187</sup>

Estos son quizá los puntos más destacables de la ley junto con la duración del procedimiento que es muy rápido ya que, a pesar de que existe una prórroga para casos en los que el problema sea especialmente complejo, se tiene que resolver en como mucho 90 días desde la recepción de la reclamación y de la documentación necesaria.<sup>188</sup>

En conclusión, todo esto hace que parezca sensato que se unifique una forma de actuación que proteja a los consumidores a nivel europeo. Además, esta norma y sus disposiciones harán que se potencien los ODR, obligando a las entidades de resolución alternativa a las que se puede recurrir a que cuenten con sistemas adaptados para cumplir con las disposiciones de confidencialidad y protección de datos pese a que el intercambio de bienes o la prestación de servicios se haya celebrado o no por internet.<sup>189</sup>

## **6. Ejecución y circulación de los acuerdos de mediación como documentos públicos con fuerza ejecutiva**

Los actos que realiza cualquier instancia de ADR no tienen valor de título ejecutivo<sup>190</sup>, sino que se consideran contratos privados. Esto es, los acuerdos que alcancen las partes sometidas a un procedimiento de mediación solo tendrán, en caso de incumplimiento, fuerza ejecutiva, carácter vinculante y desplegarán efectos si se insta la ejecución.

Tras el sometimiento a una mediación, a veces se quiere que los acuerdos que se obtienen se cumplan. Normalmente esto no es así porque los pactos se erigen de forma voluntaria y esto hace que el nivel de satisfacción de las partes sea tal que no se les tiene que obligar a que hagan aquello a lo que se han comprometido pero, por si acaso, la Directiva 2008/52/CE exige que los Estados miembros garanticen a las partes que han recurrido a la mediación que, bien las dos o una con el consentimiento de su contraparte

<sup>186</sup> Ley 7/2017... op. cit. Preámbulo III,IV, Arts. 3, 5,7,17, 26-34 y 36

<sup>187</sup> Ley 7/2017... op. cit. Arts. 23-24 y 28

<sup>188</sup> Ley 7/2017... op. cit. Art. 20

<sup>189</sup> MURCIANO ÁLVAREZ, G., “Ya es posible mediar en consumo”. *Blog Sepin*. Noviembre 2017.

<sup>190</sup> Libro Verde... op. cit. p. 34

de manera explícita, pueda solicitar que se expida carácter ejecutivo al contenido del acuerdo resultante.<sup>191</sup>

El que la Directiva haya establecido esto ha erigido un problema porque, si no está de acuerdo, una de las partes puede bloquear la ejecución. Hay autores<sup>192</sup> que opinan que la concurrencia de voluntades debería de acabar una vez alcanzado el acuerdo gracias a la mediación pero que la ejecución solo debería de depender de la parte que desea que se ejecute porque, aunque bien sea cierto que en casi todos los casos la calificación de título ejecutivo sea residual puede suscitar de nuevo un conflicto ya que el cumplimiento del mismo no puede ser menos garantista en el sentido de que únicamente dependa de la buena voluntad de las partes.

De todos modos, puede conseguirse la ejecutividad del acuerdo por medio de sentencia, resolución o acto auténtico (documento público) que emane de un órgano jurisdiccional u de otro tipo de autoridad competente, de conformidad con las leyes del Estado miembro en el que se realice el trámite. Esto significa que si el acuerdo de mediación se ha celebrado de una forma válida va a convertirse en documento público ejecutivo desde que cualquier autoridad competente le otorgue este estatus por lo que desde Europa se pide colaboración para que los Estados miembros transmitan a la Comisión una lista de todos los órganos jurisdiccionales o autoridades que pueden recibir este tipo de solicitudes.<sup>193</sup> Bien es cierto que, a día de hoy, la Comisión no cuenta con un listado preciso y completo de todas las autoridades que existen en los Estados que realizan estos trámites. Grecia es uno de los pocos que sí que lo ha hecho pero la mayoría de los Estados (como Bélgica, Letonia o Bulgaria por ejemplo) todavía no han cumplido esta misión.

Cuando se consiga que el acuerdo se dote de fuerza ejecutiva lo que sucede es que, de manera automática, todos los Estados miembros de la Unión Europea lo tienen que reconocer y ejecutar. No obstante, se prevé que si el contenido del acuerdo es contrario al orden público de un determinado Estado miembro puede no hacerse ejecutivo.<sup>194</sup> Además, a veces para que se ejecute en otros países será necesario que se cumplan los requisitos que, en su caso, puedan recoger los convenios internacionales en que sea parte y las normas de la propia Unión (por ejemplo en España).<sup>195</sup>

En Bélgica, Hungría, España,<sup>196</sup> o Alemania es posible trasladar el acuerdo resultante de la mediación a un acta notarial ante un fedatario público mientras que en países como

<sup>191</sup> AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España...” op. cit. p.13

<sup>192</sup> RUIZ SAN JOSÉ, M., “Efectos procesales de la mediación” *Repositorio de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*. Junio 2014.

<sup>193</sup> Directiva 2008/52/CE... op. cit. Art. 6.2 y 6.3

<sup>194</sup> Directiva 2008/52/CE... op. cit. Art. 6.1, 6.4 y considerando 20º

<sup>195</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 25

<sup>196</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art. 25



Irlanda el acuerdo de mediación esto no puede hacerse y simplemente tiene la misma fuerza que cualquier contrato sin que pueda elevarse a escritura pública su contenido.<sup>197</sup>

Si se llega a conseguir que el pacto final sea ejecutivo vamos a poder ejercer los derechos que en él se recogen por todo el territorio europeo, por lo que la circulación en toda la Unión del documento sería perfectamente legal y podríamos reclamar en cualquier país que se cumpla con las consecuencias jurídicas que este documento desata. Aún así, en países como España se determina que *“un acuerdo de mediación que ya hubiera adquirido fuerza ejecutiva en otro Estado sólo podrá ser ejecutado en España cuando tal fuerza ejecutiva derive de la intervención de una autoridad competente que desarrolle funciones equivalentes a las que desempeñan las autoridades españolas”*.<sup>198</sup>

A pesar de estas salvedades, las Instituciones perseguían que se lograra acelerar y simplificar el acceso a la ejecución en un Estado miembro distinto de aquél en que se haya dictado una resolución como consecuencia de una mediación, eliminando todas las posibles actuaciones intermedias pero lo que ha sucedido al final es que los Estados no han articulado adecuadamente los mecanismos oportunos para que la circulación de los acuerdos se desarrolle con las garantías que desea Europa<sup>199</sup> porque no se considera que todavía la mediación tenga el auge necesario como para preocuparse demasiado por este aspecto por encima de todos los problemas que tiene la Unión sobre su mesa y que prioritariamente se tienen que resolver.

## 7. Conclusiones

1- La mediación no va a servir para que se solucionen todos los problemas que tiene el proceso judicial pero sí que puede ayudar a suplir y mejorar los problemas de la Administración de Justicia. Es un método que tiene multitud de ventajas y no puede quedarse en un segundo plano, necesita ser una verdadera alternativa que conozca la sociedad en su conjunto por lo que tiene que crearse una cultura de búsqueda de consenso para solucionar conflictos. No puede consentirse que a estas alturas haya países cuyos ciudadanos no acuden a la mediación por desconocimiento por lo que tiene que contar con una mayor publicidad y desarrollo.

Si no se conoce, difícilmente se va a impulsar este procedimiento y no será una opción que siquiera se considere por lo que es básico que se forme a especialistas capacitados (mediadores) y se informe a los ciudadanos de que no todo se resuelve yendo a los Tribunales.

---

<sup>197</sup> MÁRQUEZ CHAMIZO, E. y PANSARD ANAYA, A., “La ejecutividad de los acuerdos de mediación...” op. cit. p.16-38

<sup>198</sup> Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles... op. cit. Art.27

<sup>199</sup> AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España...” op. cit. p.35

2- La adaptación de los Estados miembros a las normas sobre mediación como solución alternativa de resolución de conflictos ha sido muy dispar y ha dado lugar a que exista una brecha muy grande entre unos países y otros. Por lo general, la incidencia varía dependiendo del nivel preexistente en sus sistemas de mediación siendo, en mi opinión, necesario que se intensifique el esfuerzo de Europa en fomentar y alentar el recurso a la mediación. La idea es buena y el germen está puesto pero no terminan de conseguirse resultados por lo que habría que tratar de hacer propuestas, de cara a futuro y que deparen en una mayor eficacia de esta técnica, dirigidas tanto a Gobiernos como a Instituciones. Algunas de ellas podrían ser:

- a) Que las legislaciones prevean que antes de admitir a trámite una demanda, los jueces y tribunales de los distintos Estados europeos emitan un comunicado a las partes donde les sugieran que intenten desjudicializar su conflicto con la ayuda de un profesional mediador. No se vería mermada la voluntariedad sino que solamente se les daría la idea, sin interferir en que puedan hacer caso a ella o no.
- b) Establecer algún tipo de beneficio fiscal para que sea más atractiva su utilización. Por ejemplo, las partes podrían desgravarse un porcentaje del coste final que les haya supuesto la mediación.  
Si no es un beneficio fiscal, al menos los países tendrían que ofrecer incentivos económicos para que se recurra a la mediación (en forma de reducción de costes o asistencia jurídica gratuita para los que cuentan con pocos ingresos salariales).
- c) La Comisión se tendría que encargar de cofinanciar mayores proyectos de implantación y efectividad de la mediación.
- d) Las bases de datos públicas, es decir, los Registros de mediadores y Entidades de mediación, tendrían que ser más sólidas y concretas, con datos de especialización, sede, países en los que operan, teléfono e e-mail de contacto, etc.

3- Los mediadores en la mayoría de los casos cuentan con formación o conocimientos en el campo del Derecho. Muchos países tienen como requisito que para ser nombrado mediador se tenga que ser abogado, por lo que los abogados son piezas claves dentro del puzzle de la mediación. Pueden aconsejar a sus clientes la utilización de esta técnica y también acreditarse como mediadores para ser ellos quienes lleven el caso tras la superación del curso especializado. Además, los Colegios de Abogados pueden constituirse como una institución de mediación de referencia.

4- El que en países como España exista la posibilidad de elevar un acuerdo de mediación a escritura pública es algo que no solo deberían de implantar los países que no posibilitan que el acuerdo privado tenga la mera eficacia de un contrato entre partes sino que además, una vez finalizada la mediación y firmado el acuerdo debería de intentarse, por el mediador que suscribe el acuerdo, que las partes tengan muy presente las ventajas que conllevaría el llevarlo ante un fedatario público en posibles casos de incumplimiento.

5- Los Estados han avanzado mucho en materia de mediación civil y mercantil pero solo hay resquicios en áreas como el Derecho penal o administrativo. Se ha avanzado algo más en materia de consumo y Derecho laboral pero sin llegarse a sensibilizar tanto de los beneficios. Bien es cierto que en los ámbitos de Derecho público puede estar más arraigada la labor de la vía judicial, pero considerando que a lo largo de toda la exposición hemos visto lo que supondría un mayor fructificación de la mediación en ello, tendría que favorecerse su uso también en estos aspectos.

6- Existen pocos indicadores que muestren estadísticas sobre el uso de la mediación. No hay casi recursos accesibles que nos ofrezcan una visión de la satisfacción de los usuarios que han acudido a resolver sus problemas a un mediador. Si se recogieran datos anónimos sobre los excelentes resultados que otorga esta forma de resolución de problemas, mucha más gente haría uso de ellos.

7- Por último, pero no menos importante, haremos referencia al diálogo como base de todo proceso mediador. Gracias al diálogo las personas se entienden, empatizan y se crean puentes entre ellos. La mediación es la piedra angular del entendimiento y, en una sociedad tan judicializada, la creación de instrumentos que crean puentes hacia la comunicación no puede pasar desapercibida.

Europa ha dado el primer paso y ha puesto las cartas encima de la mesa pero todavía corresponde a la totalidad de los países que forman la Unión Europea y a las propias Instituciones jugar con ellas y crear firmes estructuras para que la mediación se consolide.

## 8. Bibliografía

AZCÁRRAGA MONZONÍS, C., “Impulso de la mediación en Europa y España y ejecución de acuerdos de mediación en la Unión Europea como documentos públicos con fuerza ejecutiva” *Revista electrónica de estudios internacionales (REEI)* n°25. Mayo 2013.

BARONA VILAR, S., *Mediación penal: fundamento, fines y régimen jurídico*. Editorial Tirant lo Blanch. 2011.

BARONA VILAR, S. *Solución extrajudicial de conflictos. Alternative dispute resolution (ADR) y Derecho Procesal*. Editorial Tirant lo Blanch. 1999.

BERNAL SAMPER, T., *La mediación una solución a los conflictos de ruptura de pareja*. Editorial Colex. 1998.

BLÁZQUEZ PEINADO, M.A., “La Directiva 2012/29/UE ¿Un paso adelante en materia de protección a las víctimas en la Unión Europea?” *Revista de Derecho Comunitario Europeo* n° 46. Septiembre/Diciembre 2013.

BREA PALLARES, A., “La mediación. Un instrumento de conciliación: La mediación en Europa” *Revista Derecho v-Lex*.

BROSETA BARRACHINA, P., “La mediación en materia de consumo: antecedentes histórico-jurídicos y regulación actual”. *Repositorio de la Universitat Jaume I*. 2016.

BOUMAKANI, B., “La Médiation dans la vie administrative” *Revue du droit Public* n° 3. 2003.

BOUZA VIDAL, N., “Aspectos actuales de la autonomía de la voluntad en la elección de la jurisdicción y de la ley aplicable a los contratos internacionales” *Directorio de la Universidad del País Vasco*. 2004.

BUENO DE MATA, F., “Mediación electrónica e inteligencia artificial” *Actualidad Civil* núm. 1. 2015

BUENO DE MATA, F., “Mediación online: ¿La mediación del futuro?” *La mediación en materia de familia y derecho penal: estudios y análisis*. 2011.

CARBALLO MARTÍNEZ, G., “La mediación administrativa. Algunas propuestas para su implementación en el régimen jurídico administrativo y procesal” *Revista Jurídica de Castilla y León* n° 29. Enero 2013

CALAZA LÓPEZ, S., “Principios rectores del proceso judicial español” *Revista de Derecho UNED* núm. 8. 2011.

CARRASCOSA MIGUEL, A.M., “La voluntariedad es el principio fundamental de la mediación” *Boletín Universidad Pontificia de Salamanca*. Marzo 2017.

CORELLA, M. y ARIAS, F., “Cómo ser imparcial en mediación: no pero SÍ, si pero NO” *Revista Legal Today*. Marzo 2015.

DE ARMAS HERNÁNDEZ, M., “La mediación en la resolución de conflictos”  
*Revista Educar de la Universitat Autònoma de Barcelona* núm. 32. 2003.

DEL RÍO LÓPEZ, G., “La figura del mediador: comparativa entre el sistema español y el estadounidense” *Repositorio de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*. Abril 2014. p. 14-15.

FERNÁNDEZ CABALLERO, M., DEL HIERRO, E. y ARCHILLA JUVERÍAS, M.,  
“Mediación penitenciaria: una nueva propuesta para mediar en una cárcel de mujeres”  
*Revista de Mediación* nº 10. 2º semestre 2012.

GÁMEZ, R. y CUÑADO, F., “¿Qué son los sistemas ADR?” *Eurojuris España*. 2008.

GARCÍA PRESAS, I., "Las directrices de la Unión Europea en materia de mediación. Su proyección en España" *Revista Xurídica da Universidade de Santiago de Compostela* vol. 18, nº 1. 2009,

GARCÍA VILLALUENGA, L., “La mediación a través de sus principios, reflexiones a la luz del anteproyecto de ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles” *Boletín del Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos (IMEDIA) de la Universidad Complutense*.

GARCÍA VILLALUENGA, L. y VÁZQUEZ DE CASTRO, E., *La mediación a debate en Europa ¿Hacia la voluntariedad mitigada?* Editorial Anuario. 2015.

GARCÍA VILLALUENGA, L. y VÁZQUEZ DE CASTRO, E., “La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo” *Revista Política y Sociedad* vol. 50, nº 1. 2013.

GONZÁLEZ MARTÍN, L.A., “La mediación civil y mercantil: una necesidad y una obligación legal en el espacio de la unión europea. La importancia de la figura del profesional de la mediación” *Revista de Mediación* nº 9. 1º semestre 2012.

HENDEL, C.J., "La mediación empresarial: una inversión indiscutible" *Revista Estrategia Financiera* nº 310. Noviembre 2013

HERRERA SÁNCHEZ, B., “La mediación: una solución igualitaria para la resolución de conflictos. Análisis de la mediación educativa” *Repositorio Gredos USAL*. 2010.

MAGRO SERVET, V.: “La incorporación al Derecho español de la Directiva 2008/52/CE por el Real-Decreto Ley 5/2012, de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles” *Diario La Ley* nº 7852. Mayo de 2012.

MARQUES CEBOLA, C., “La mediación: un nuevo instrumento de la administración de la justicia para la solución de conflictos”. *Repositorio Gredos USAL*. 2011.

MÁRQUEZ CHAMIZO, E. y PANSARD ANAYA, A., “La ejecutividad de los acuerdos de mediación en la Unión Europea. Algunas reflexiones. *Revista española de relaciones internacionales* n° 6. 2014.

MARTÍN DIZ, F., *Mediación electrónica: regulación legal y posibilidades de aplicación*. Editorial La Ley. Diciembre 2012.

MARTÍN DIZ, F., “*La mediación: sistema complementario de Administración de Justicia*” Consejo General del Poder Judicial. 2010

MARTÍN DIZ, F., “Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles” *Ars Iuris Salmanticensis: AIS : revista europea e iberoamericana de pensamiento y análisis de derecho, ciencia política y criminología*, vol. 2, n° 1. 2014.

MARTÍN DIZ, F., “Retos de la mediación como complemento al proceso judicial en una sociedad globalizada”. *Actas del IV Congreso Gallego de Derecho Procesal (I Internacional)*. 2012.

MASUCCI, A., “El procedimiento de mediación como medio alternativo de resolución de litigios en el derecho administrativo”. *Revista de Administración Pública* n° 78. Enero/Abril 2009.

MIJANGOS, R., “Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características esenciales? *Blog Mediation International*. Noviembre 2016.

MOREK, R., “The New German Mediation Law finally came into force” *Kluwer Mediation Blog*. Agosto 2012.

MORENO, J.M., “La mediación en el ámbito de la inmigración y convivencia intercultural” *Revista Electrónica de la Universidad de Zaragoza*. 2006.

MUNNÉ CATARINA, F. y VIDAL TEIXIDÓ, A., *La mediación: resolución pacífica de conflictos. Régimen jurídico y eficacia procesal*. Editorial La Ley. 2006.

MURCIANO ÁLVAREZ, G., “Ya es posible mediar en consumo”. *Blog Sepin*. Noviembre 2017.

ORDEÑANA GERUZAGA, I., “La mediación de consumo: la alternativa a la alternativa”, *Diario La Ley*, Junio 2010.

PACHECO, D., “La perspectiva portuguesa de la institucionalización de la mediación” *Revista de mediación* vol.7 n°2. 2014.

PELAYO LAVÍN, M., “La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos”. *Repositorio Gredos USAL*. 2011.

PEREIRA PARDO, M., “La mediación como cauce de resolución de conflictos jurídicos en el Derecho español y comparado: bases para el desarrollo de la cultura de la mediación” *Repositorio de la Universidad de A Coruña*. 2015.

PERERA GRANDE, M., “La mediación: un nuevo instrumento para la resolución de los conflictos familiares” *Repositorio Gredos USAL*. 2015.

RAIGAL LÓPEZ, A., “La mediación mercantil en España y en Derecho comparado” *Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia*. 2015.

RÍOS, J.C., PASCUAL, E., SEGOVIA, J.L. y BABIANO, A., *Mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Editorial Colex. 2008.

RUBIO SÁNCHEZ, S., “De la igualdad hacia la mediación” *Revista Gredos USAL*. 2010.

RUIZ-GIMÉNEZ AGUILAR, A., “La mediación en conflictos derivados de herencias” *Summa UPSA. Familia n° 36*. 2008.

RUIZ SAN JOSÉ, M., “Efectos procesales de la mediación” *Repositorio de la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid*. Junio 2014.

SAN CRISTÓBAL REALES, S., ‘Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil’ *Anuario Jurídico y Económico Escurialense, XLVI*. 2013.

SANTOR SALCEDO, H., *La mediación en los conflictos de trabajo: naturaleza y régimen jurídico*. Editorial La Ley. 2006.

SERRANO, G., LOPES, C., RODRÍGUEZ, D., y MIRÓN, L., “Características de los mediadores y éxito de la mediación” *Anuario de Psicología Jurídica Vol. 16*. 2006.

SOLER NOGUERA, I. e IGLESIAS ORTUÑO, E., “Mediación penal y justicia restaurativa en Europa. Estudio exploratorio de la legislación vigente en mediación penal de los países pertenecientes a la Unión Europea” *Directorio Universidad de Murcia*. 2016.

SOLETO MUÑOZ, H., *La mediación en la Unión Europea*. Editorial Tecnos. 2007.

SOLETO MUÑOZ, H. y OTERO PARGA, M., *Mediación y solución de conflictos: habilidades para una necesidad emergente*. Editorial Tecnos. 2007.

VALDÉS DAL-RE, F., “Conciliación, mediación y arbitraje en los países de la Unión Europea” *Ministerio de Asuntos Sociales*. 2003.

ZATO ETCHEVARRÍA, M., “Una aproximación al mapa de la mediación en la Unión Europea” *Revista de mediación* vol. 8, núm. 1, 72-83. 2015.

### **Legislación**

- Anteproyecto de Ley de mediación de la Comunidad Valenciana. 23 de febrero de 2017. Disponible en:  
<http://www.justicia.gva.es/documents/19317797/164095795/Esborrany+avantprojecte+Llei+Mediaci%C3%B3n+de+la+CV.pdf/588379e1-2f7a-432d-863f-a38b01b7ef2a>
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. DO C 83/389. 30.3.2010.
- Código de conducta europeo para mediadores. Disponible en:  
[http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_es.pdf)
- Decisión marco del Consejo de 15 de marzo de 2001 relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal (2001/220/JAI). DO L 82/1. 22.3.2001
- Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. DO C 286/1. 17.11.2005.
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. DO L 136/3. 24.5.2008.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. DO L 315/57. 14.11.2014.
- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo por la que se modifica el Reglamento (CE) nº 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DO L 165/63. 18.6.2013.
- Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE núm. 162. Sec. I. Pág. 49224. Julio 2012.
- Ley 7/2017, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. BOE núm. 268. Sec. I. Pág. 105693. Noviembre 2017.



- Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Bruselas, 19.04.2002 COM (2002) 196 final.
- Proyecto de Ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Boletín Oficial de las Cortes Generales de 6 de abril de 2017. Nº 5-1.
- Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE núm 310 de 27 de diciembre de 2013.
- Recomendación nº R (98) 1 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la mediación familiar de 21 de enero de 1998.
- Reglamento 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE. DO L 165/1. 18.6.2013.
- Tratado de Funcionamiento de la UE. DO C 326/47. 26.10.2012.
- Tratado de la Unión Europea. DO C 83/13. 30.3.2010.

### **Recursos web**

- Comentarios al Informe de la Comisión Europea sobre la aplicación de la Directiva sobre Mediación en asuntos civiles y mercantiles. 2016. Disponible en: <https://mediacionesjusticia.com/2016/09/03/comentarios-al-informe-de-la-comision-europea-sobre-la-aplicacion-de-la-directiva-sobre-mediacion-en-asuntos-civiles-y-mercantiles/> (Consultado el 2 de agosto de 2017)
- Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Banco Central Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones - *Indicadores de Justicia de la UE*. Disponible en: [http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice\\_scoreboard\\_2015\\_es.pdf](http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_es.pdf). (Consultado el 19 de septiembre de 2017)
- European Parliament Policy. Department: Citizens' Rights and Constitutional Affairs - *Rebooting' The Mediation Directive: Assessing the limited impact of its implementation and proposing measures to increase the number of mediations in the EU*. Disponible en: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI\\_ET\(2014\)493042\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf) (Consultado el 30 de agosto de 2017)

- European Parliament Policy. Department: Citizens' Rights and Constitutional Affairs - *Quantifying the cost of not using mediation – a data analysis*. Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201105/20110518ATT19592/20110518ATT19592EN.pdf> (Consultado el 30 de agosto de 2017)
- Guía para la práctica de la mediación intrajudicial. *Consejo General del Poder Judicial*. 2016. Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/stfls/CGPJ/MEDIACI%C3%93N/FICHERO/20161108%20GU%C3%8DA%20PARA%20LA%20PR%C3%81CTICA%20DE%20LA%20MEDIACI%C3%93N%20INTRAJUCIAL..pdf> (Consultado el 24 de octubre de 2017)
- Informe “Características de la mediación” *Ilustre Colegio de Abogados de Valencia*. Disponible en: <http://www.mediacion.icav.es/archivos/contenido/973.pdf>. (Consultado el 10 de octubre de 2017)
- Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo y al Comité Económico y Social Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Bruselas, 26.8.2016 COM (2016) 542 final. Disponible en: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/ES/1-2016-542-ES-F1-1.PDF> (Consultado el 11 de noviembre de 2017)
- Informe de la Comisión Europea “Panorama de la mediación en la UE” *Portal Europeo de e-justicia*. Octubre 2017. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_eu\\_overview\\_on\\_mediation-63-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_eu_overview_on_mediation-63-es.do) (Consultado el 27 de octubre de 2017)
- Informe de la Comisión Europea “Principios clave y fases de la mediación” *Portal Europeo de e-justicia*. Noviembre 2015. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_key\\_principles\\_and\\_stages\\_of\\_mediation-383-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_key_principles_and_stages_of_mediation-383-es.do) (Consultado el 12 de septiembre de 2017)
- Informe del Parlamento Europeo y de la Corte de Arbitraje de Madrid. ‘¿Me compensa ir a juicio?’ Febrero 2016. Disponible en: <http://www.elmundo.es/economia/2016/02/26/56cf2ddbe2704e0b628b45c8.html>. (Consultado el 27 de agosto de 2017)
- Informe sobre la aplicación de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Comisión de asuntos jurídicos*. 2008. Disponible en: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A8-2017-0238+0+DOC+XML+V0//ES> (Consultado el 12 de noviembre de 2017)

- Informe sobre la Directiva relativa a la resolución alternativa de conflictos en materia de consumo y el Reglamento sobre resolución de conflictos on line en materia de consumo. *Garrigues: Litigación y arbitraje*. Junio 2013. Disponible en: [http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013\\_0.pdf](http://www.garrigues.com/sites/default/files/docs/Novedades-Litigacion-Arbitraje-3-2013_0.pdf) (Consultado el 2 de octubre de 2017)
- Informe “Mediación civil, mercantil y familiar” *Eurojuris España*. 2008. Disponible en: <http://www.asociacion-eurojuris.es/areas-practica-asociacion-abogados-espana/mediacion-civil-mercantil-empresarial-espana/> (Consultado el 13 de septiembre de 2017)
- Informe “Propuestas para mejorar la legislación y la Administración de Justicia”. *Confederación Española de Organizaciones Empresariales*. Diciembre 2016. Disponible en: [http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications\\_docs-file-314-propuestas-para-mejorar-la-legislacion-y-la-administracion-de-justicia.pdf](http://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications_docs-file-314-propuestas-para-mejorar-la-legislacion-y-la-administracion-de-justicia.pdf) (Consultado el 1 de noviembre de 2017)
- La mediación civil y mercantil: luces y sombras. *El Derecho*. Junio 2014. Disponible en: [http://www.elderecho.com/tribuna/mercantil/mediacion\\_civil-mediacion\\_mercantil\\_11\\_695305006.html](http://www.elderecho.com/tribuna/mercantil/mediacion_civil-mediacion_mercantil_11_695305006.html) (Consultado el 11 de noviembre de 2017)
- La mediación y la Administración Pública. *Innoves*. Abril 2017. Disponible en: <http://www.innoves.es/es/blog/Entrada/la-mediacion-y-la-administracion-publica.html> (Consultado el 11 de noviembre de 2017)
- Mediación concursal tras la nueva ley de emprendedores. *Diario Jurídico*. Octubre 2013. Disponible en: <http://www.diariojuridico.com/mediacion-concursal-tras-la-nueva-ley-de-emprendedores/> (Consultado el 28 de agosto de 2017)
- Mediación en los Estados miembros. *Portal Europeo de e-justicia*. Disponible en: [https://e-justice.europa.eu/content\\_mediation\\_in\\_member\\_states-64-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-es.do) (Consultado entre el 18 de septiembre y el 4 de octubre de 2017)
- Mediation in the European Union: An Introduction. *Portal Europeo de e-justicia*. Junio 2012. Disponible en: <https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=b3e6a432-440d-4105-b9d5-29a8be95408f>.
- Modalidades alternativas de solución de conflictos. *Red Judicial Europea en materia civil y mercantil*. Disponible en: [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_bel\\_es.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_bel_es.htm) (Consultado entre el 19 de septiembre y el 4 de octubre de 2017)

- Sistemas alternativos de resolución de conflictos. *VLex España*. Octubre 2016.  
Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/sistemas-alternativos-de-resolución-conflictos-vlex-españa> (Consultado el 25 de octubre de 2017)